

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
RESUMO EXECUTIVO**

ABRIL DE 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

Diretor 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, 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.

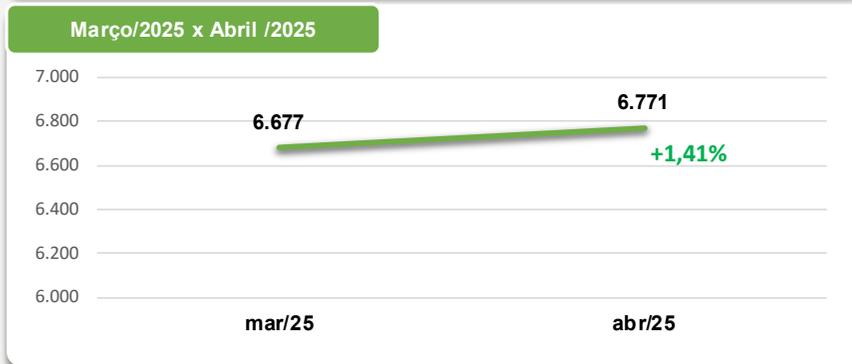
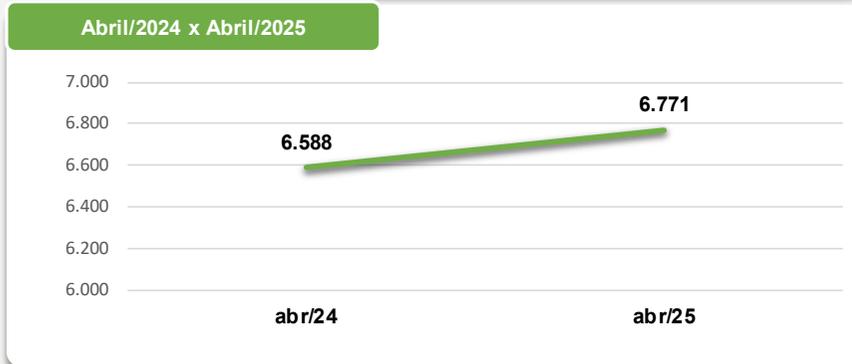
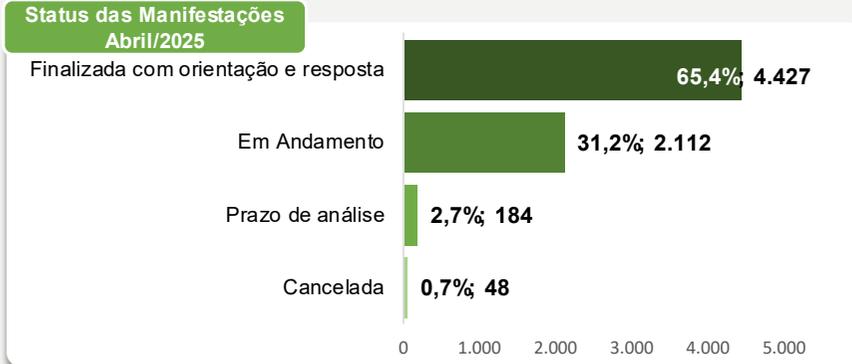
Dados Estatísticos

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.

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

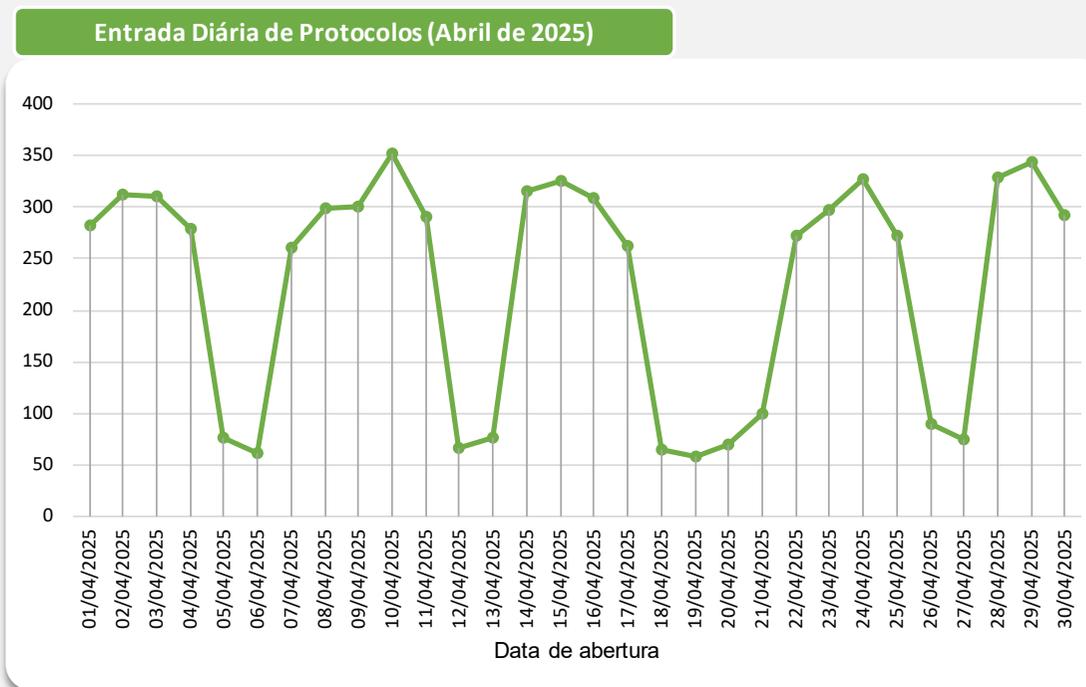
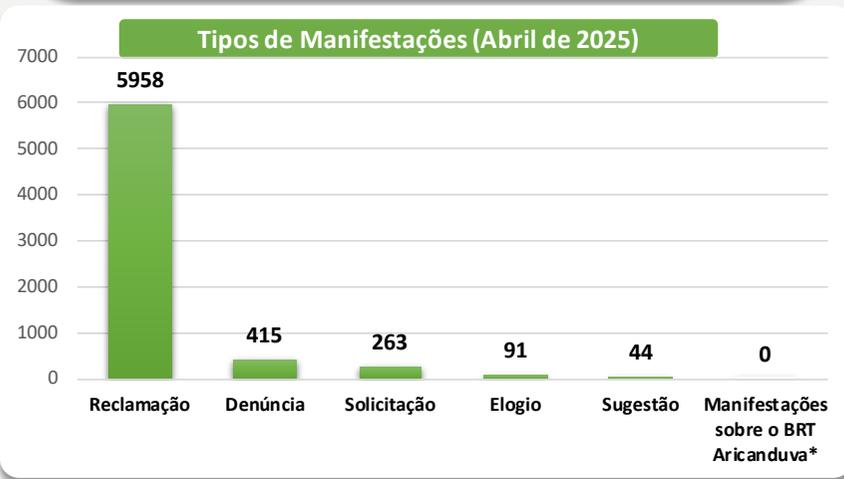
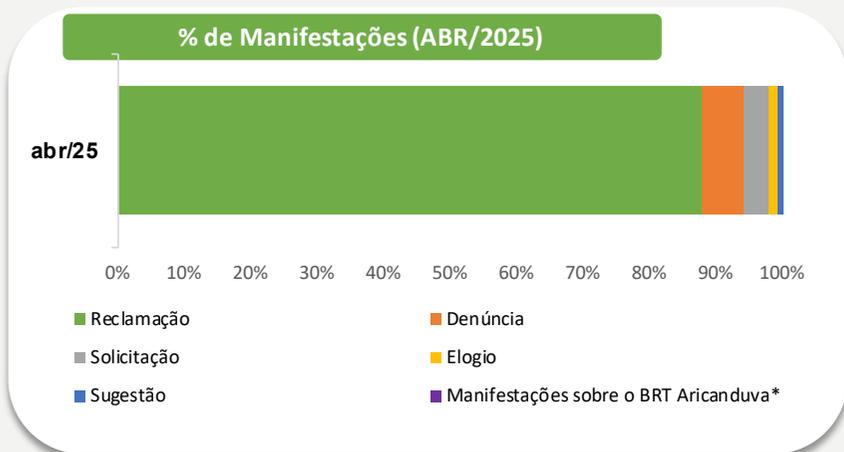


No mês de abril de 2025 a Ouvidoria registrou **6.771** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Em comparação a abril de 2024, houve um aumento de **183** manifestações, o que representa um crescimento de **2,78%**.

Do total registrado constata-se em 01 de maio de 2025, que 65,4% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 31,2% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuado), 2,7% estão no prazo de análise e 0,7% foi cancelado.

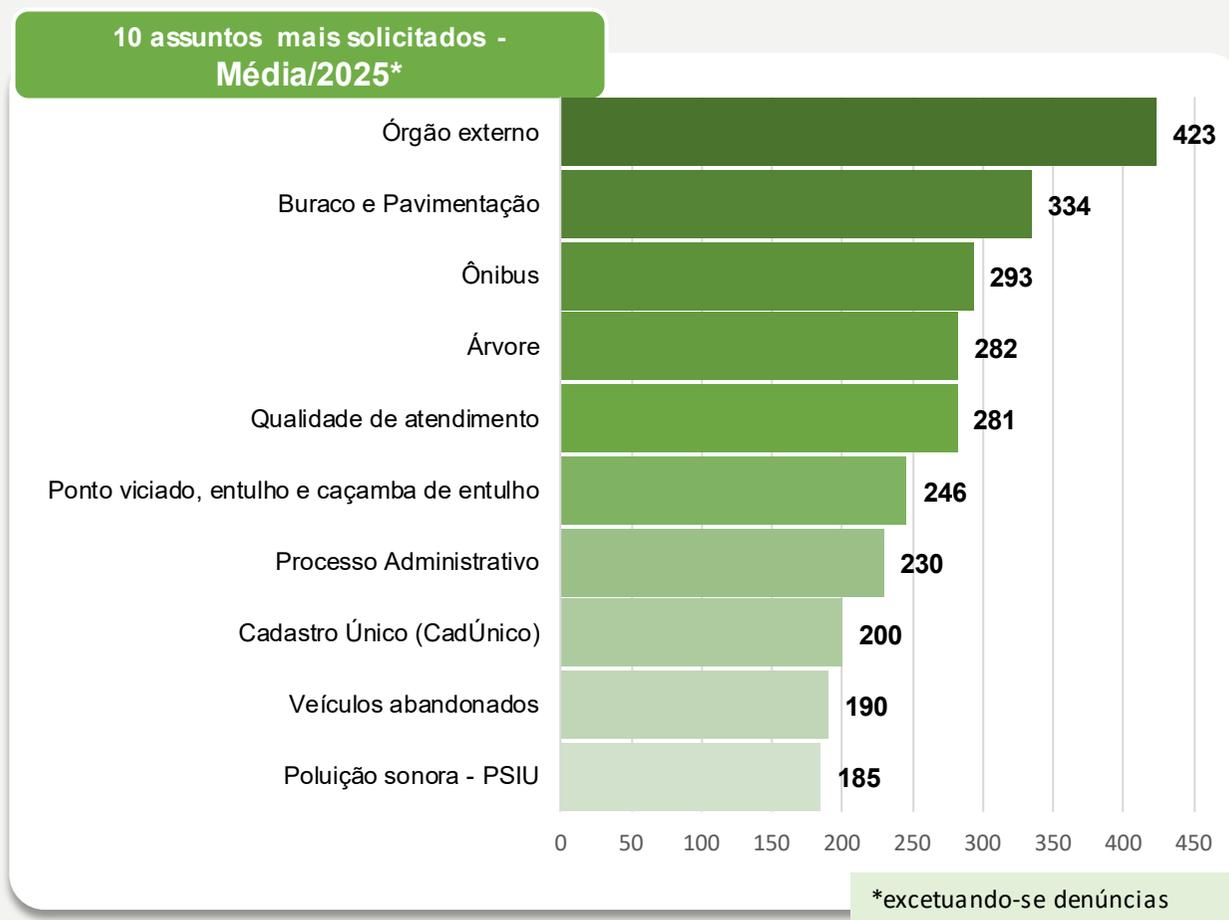
Tipos de Manifestações



*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 abril/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi “Órgão externo” com aumento 84,38%. Para efeito desse relatório entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta ouvidoria e 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.

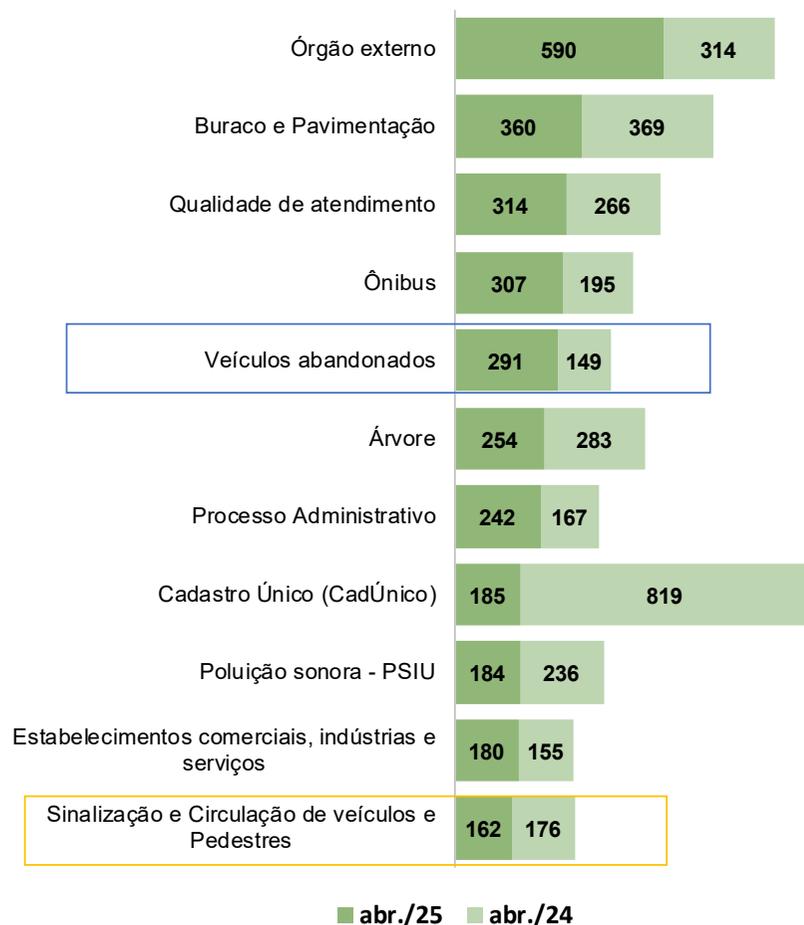


**Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Os 10 assuntos mais demandados

Entre abril de 2024 e abril de 2025, nove assuntos permaneceram no *ranking*. “Órgão externo” disparou como a principal demanda, crescendo 87.89% (de 314 para 590 solicitações). “Qualidade de atendimento” (+17.97%) e “Ônibus” (+57.44%) também apresentaram alta. Um novo assunto entrou na lista, “Veículos abandonados”, emergiu com 291 solicitações. Em contrapartida, “Cadastro Único”, líder em 2024, reduziu 77.41% (de 819 para 185). “Poluição sonora - PSIU” e “Árvore” também caíram, e “Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres” saiu do *ranking*. Demandas como “Buraco e Pavimentação” mantiveram sua relevância.

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



10 assuntos mais solicitados - Abril/2025*



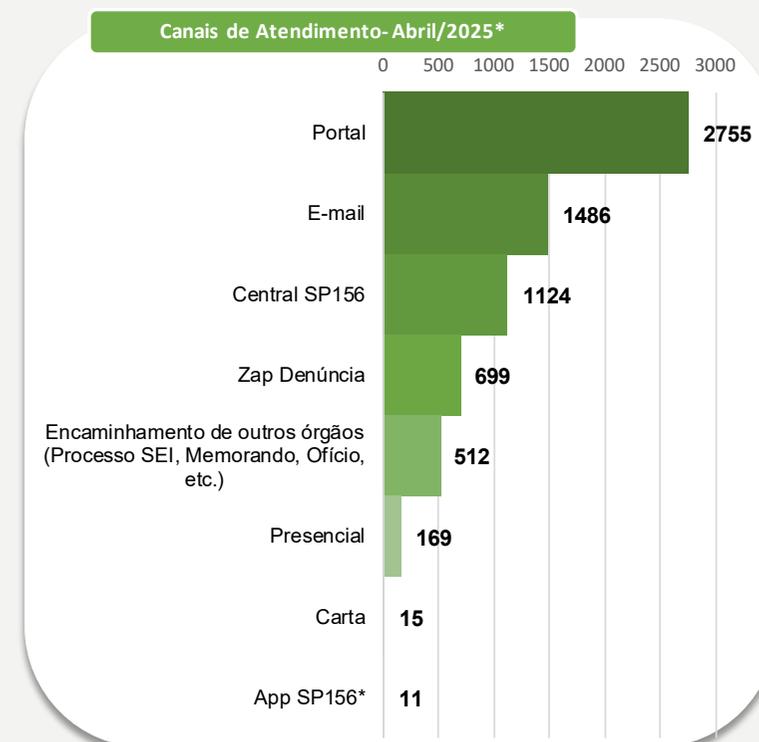
*excetuando-se denúncias

Canais de Atendimento



A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O “Portal” se destaca como o principal meio, respondendo por 39,37% (10.632 – em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em abril/25. “Central telefônica SP156” (20,43%) e “E-mail” (20,05%) são igualmente cruciais, embora a Central SP156 mostre uma tendência de queda em abril/25. Além disso, “Zap Denúncia” (9,81%) se consolida como um canal digital relevante, com 699 atendimentos em abril/25.

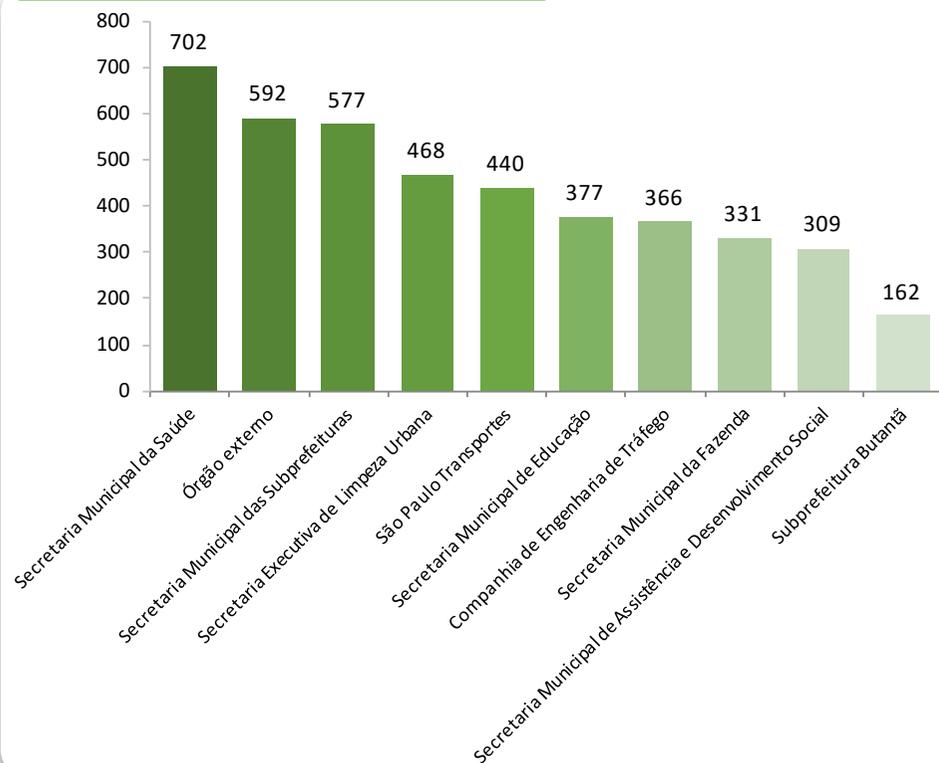
Canais de Atendimento	abr./25	mar./25	fev./25	jan./25	Total	%Total
Portal	2.755	2.553	2.713	2.611	10.632	39,37%
Central Telefônica SP156	1.124	1.344	1.555	1.493	5.516	20,43%
E-mail	1.486	1.492	1.315	1.120	5.413	20,05%
Zap Denúncia	699	645	733	573	2.650	9,81%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	512	397	600	254	1.763	6,53%
Presencial	169	204	188	226	787	2,91%
App SP156*	11	33	125	23	192	0,71%
Carta	15	9	20	7	51	0,19%
Total	6.771	6.677	7.249	6.307	27.004	100,00%



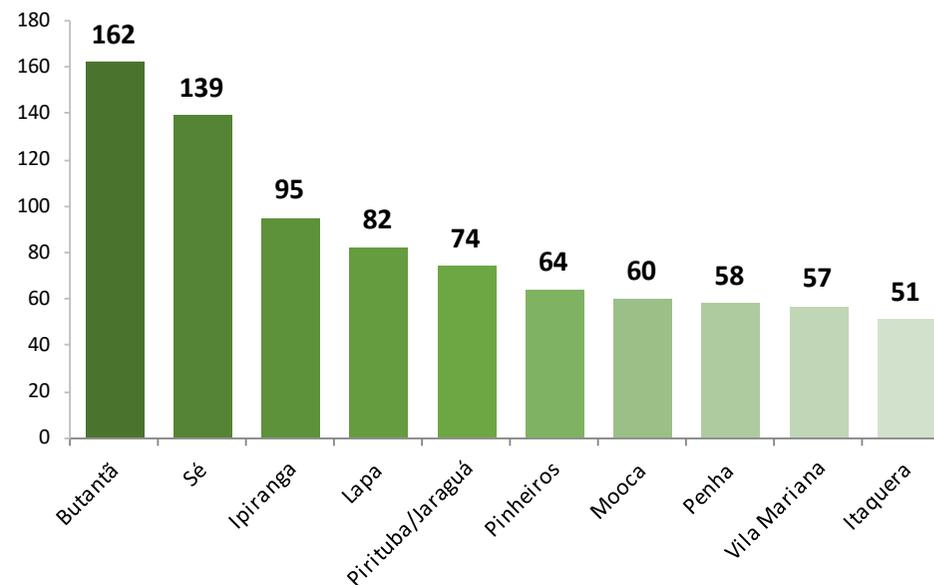
* Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. No entanto, a partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento de alguns formulários (como exibição de campos e regras de negócio), foram desativados esses serviços temporariamente. Atualmente, o único formulário ativo no App SP156 é o de 'Denunciar a assédio sexual'.

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos mais solicitados – Abril/2025*



10 Subprefeituras mais solicitados – Abril/2025*

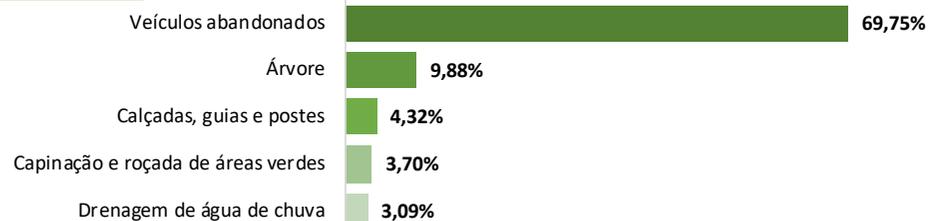


Entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

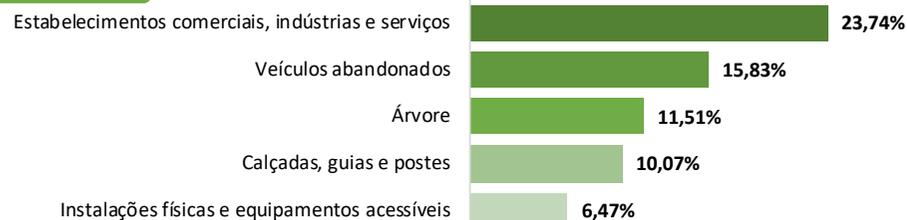
*excetuando-se denúncias

Os Assuntos mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

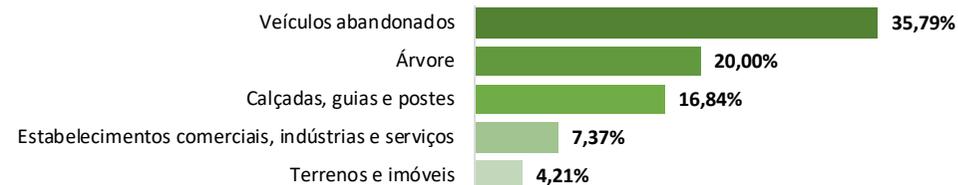
Butantã



Sé



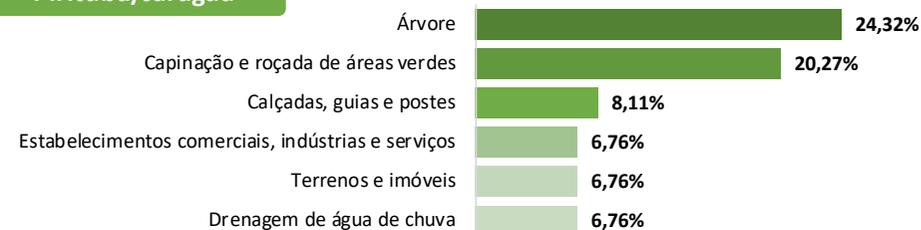
Ipiranga



Lapa



Pirituba/Jaraguá



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

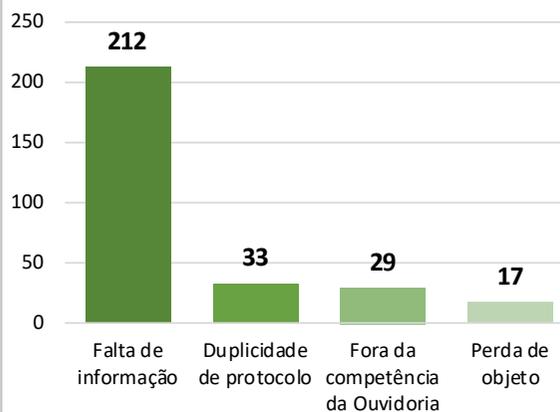
Denúncias

Protocolos	abr/25	mar/25	fev./25	jan/25	Total 2025	% Total 2025
Status das Denúncias						
Deferidas	117	111	155	135	518	12,27
Indeferidas	291	181	213	219	904	21,42
Canceladas	7	16	17	7	47	1,11
Total de denúncias (exceto canceladas)	408	292	368	354	1422	
Total de denúncias	415	308	385	361	1469	34,80
Reclassificadas	658	657	815	622	2752	65,20
Total Geral	1073	965	1200	983	4221	100,00



Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Abril/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **1073 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **117** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **658** foram **reclassificadas** como reclamações.

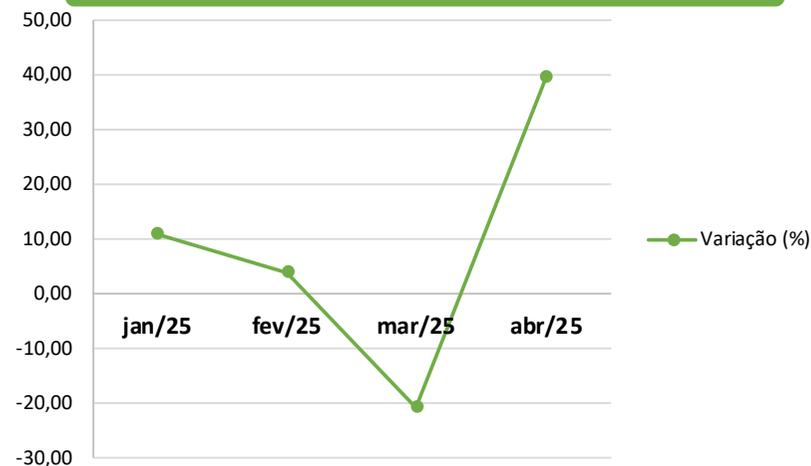
Motivos de Indeferimento (Denúncias Abr./2025)



% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025

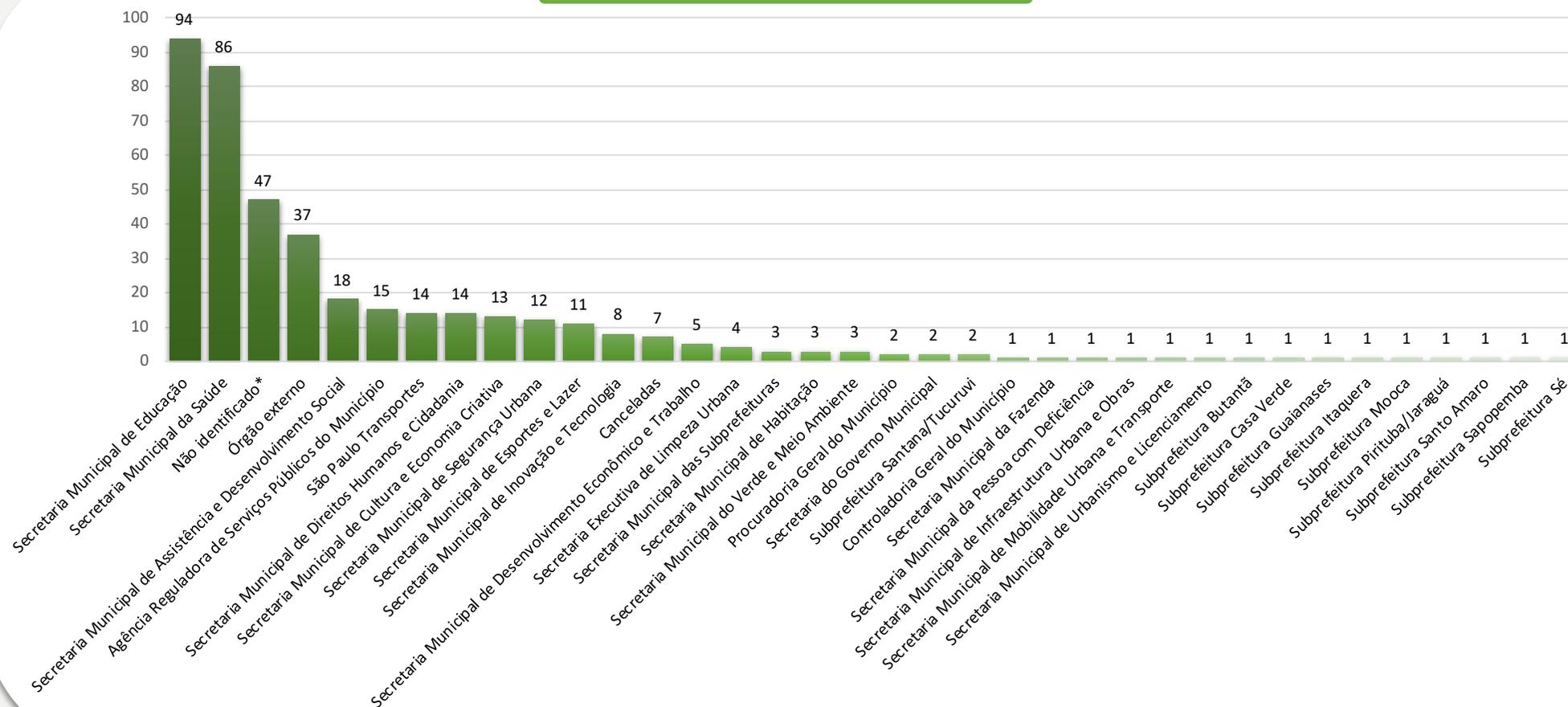


Varição Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Abril/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.

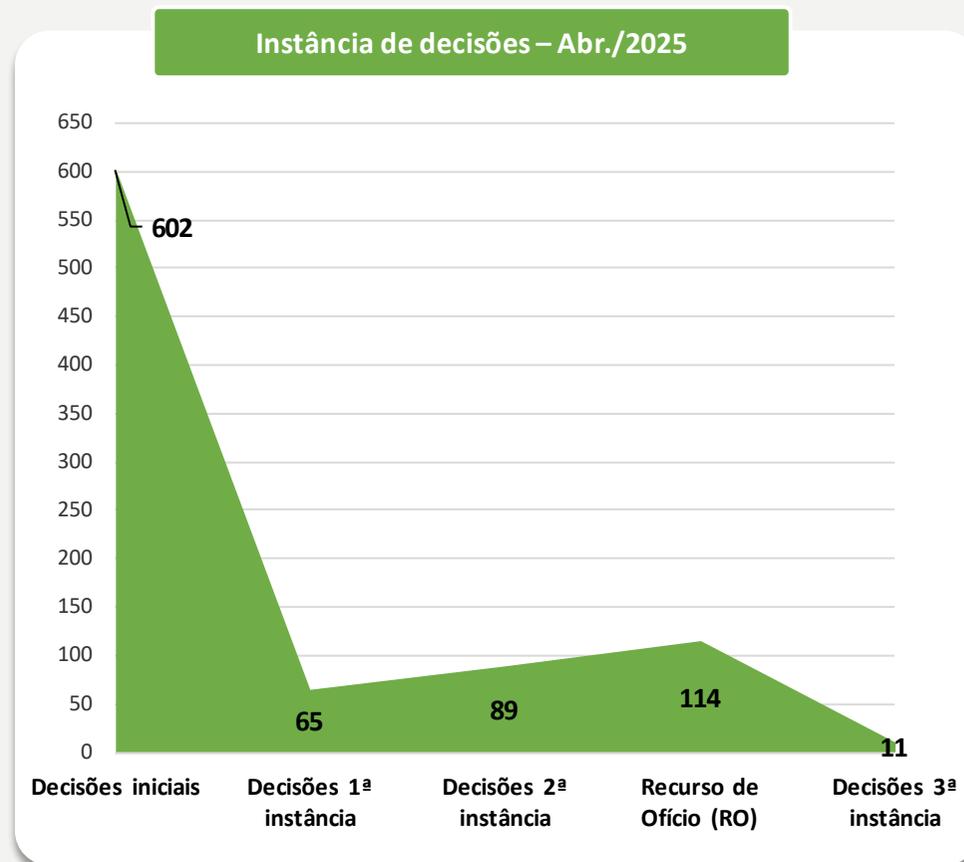
E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)

Mês	Protocolos	Variação*
JAN/25	590	65,26
FEV/25	610	3,39
MAR/25	650	6,56
ABR/25	776	19,38
Total	2.626	

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

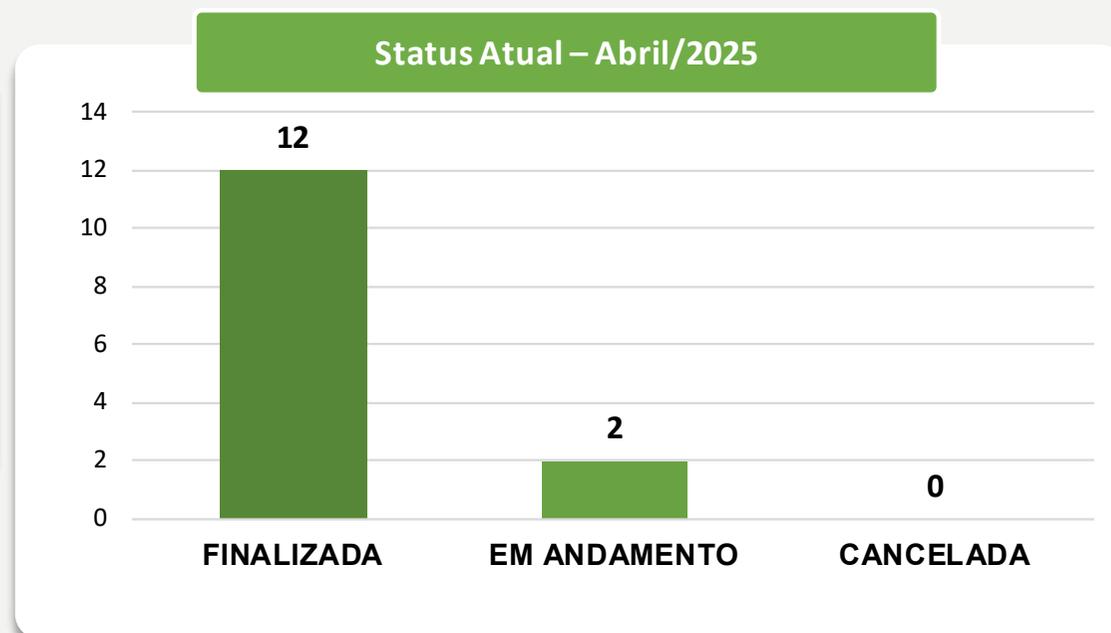
É a solicitação para tornar públicos os encaminhamentos de um processo registrado na Ouvidoria Geral do Município (OGM). As manifestações registradas pelo atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) são encaminhadas aos órgãos de forma restrita.

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	Varição*
JAN/25	12	-47,83
FEV/25	39	225,00
MAR/25	29	-25,64
ABR/25	14	-51,72
Total	94	





PREFEITURA DE
SÃO PAULO