

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

AGOSTO 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

Diretora 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 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

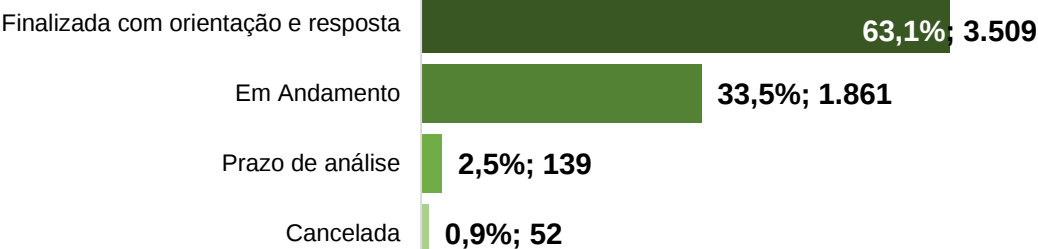
 **5.561**
Total de Manifestações

 **63,1%**
Finalizadas

 **33,5%**
Em andamento

 **2,5%**
No prazo de Análise

Status das Manifestações Agosto/2025

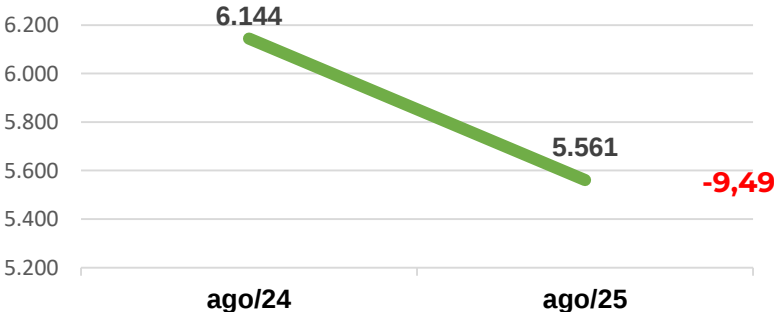


No mês de **Agosto de 2025** a Ouvidoria registrou 5.561 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

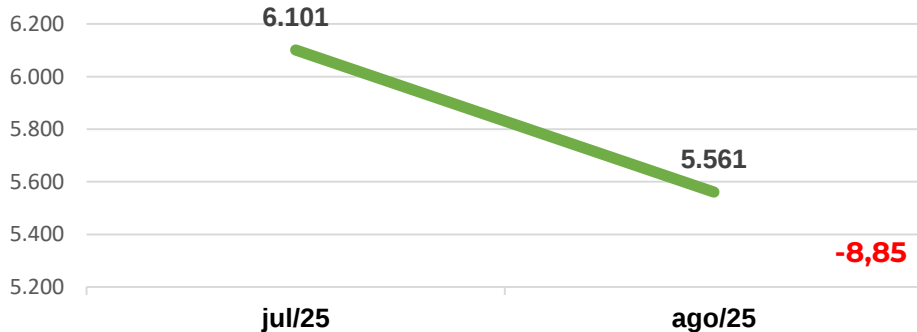
Em comparação a Agosto de 2024, houve uma **queda de 583** de manifestações, o que representa **-9,49%**.

Do total registrado constata-se em 01 de setembro de 2025, que 63,1% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 33,5% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 2,5% estão no prazo de análise e 0,9 % foi cancelado.

Agosto/2024 x Agosto/2025

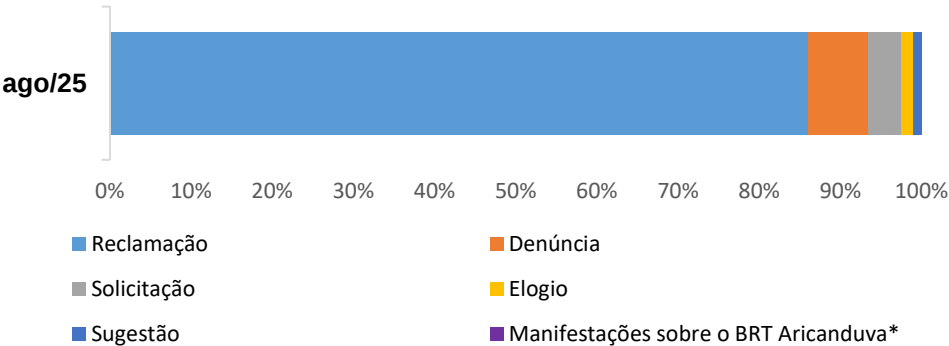


Julho/2025 x Agosto/2025

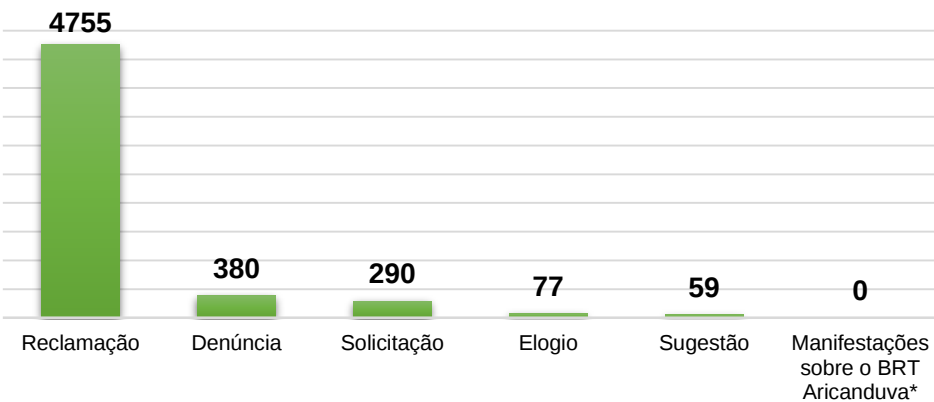


Tipos de manifestações

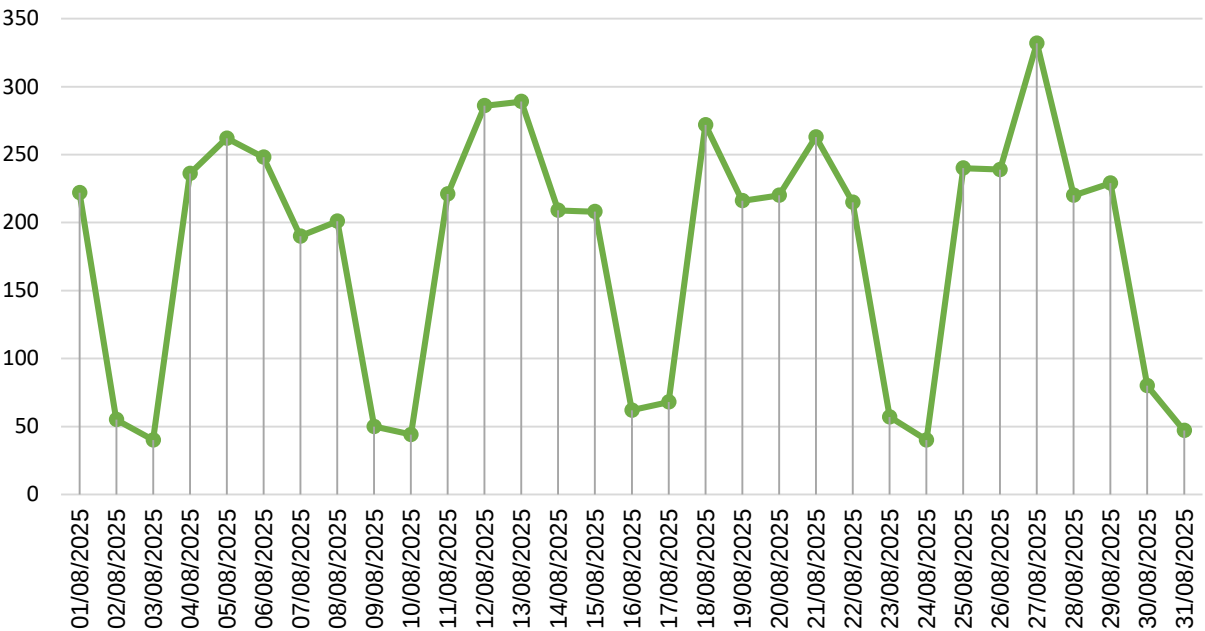
% de Manifestações (AGO/2025)



Tipos de Manifestações (Agosto de 2025)



Entrada Diária de Protocolos (Agosto de 2025)

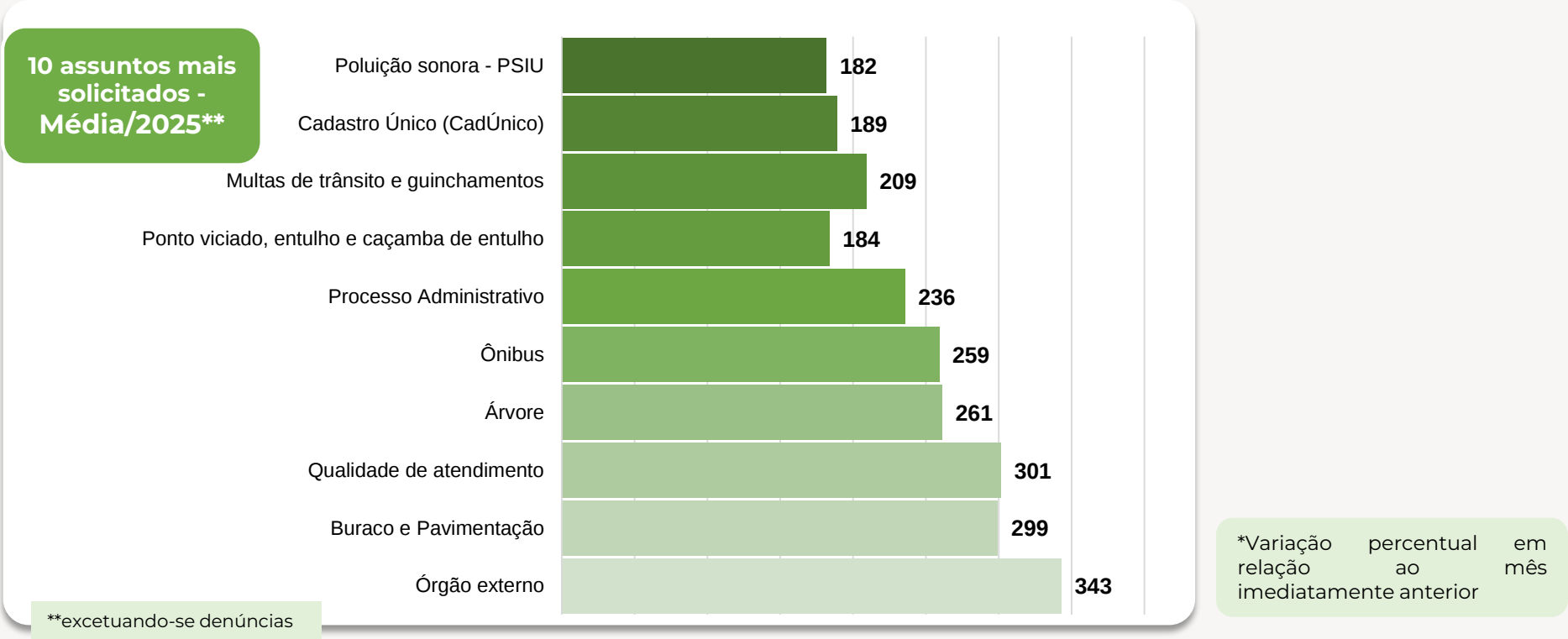


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em agosto/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Ônibus**" com aumento 31,64%. Para efeito deste relatório, entende-se por "Ônibus" as manifestações relacionadas a alterações de itinerário, atrasos, intervalos excessivos, veículos clandestinos, solicitações de criação ou reativação de linhas, bem como reclamações sobre a conduta de motoristas, cobradores e fiscais.

A maior variação de diminuição em agosto/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Multas de trânsito e guinchamentos**" com diminuição de 34,23%. Para efeito desse relatório entende-se como "Multas de trânsito e guinchamentos" as manifestações referentes aos serviços de consulta, recurso e demais procedimentos relacionados às infrações de trânsito, além de orientações sobre taxas e documentos exigidos para a retirada de veículos removidos pela CET.

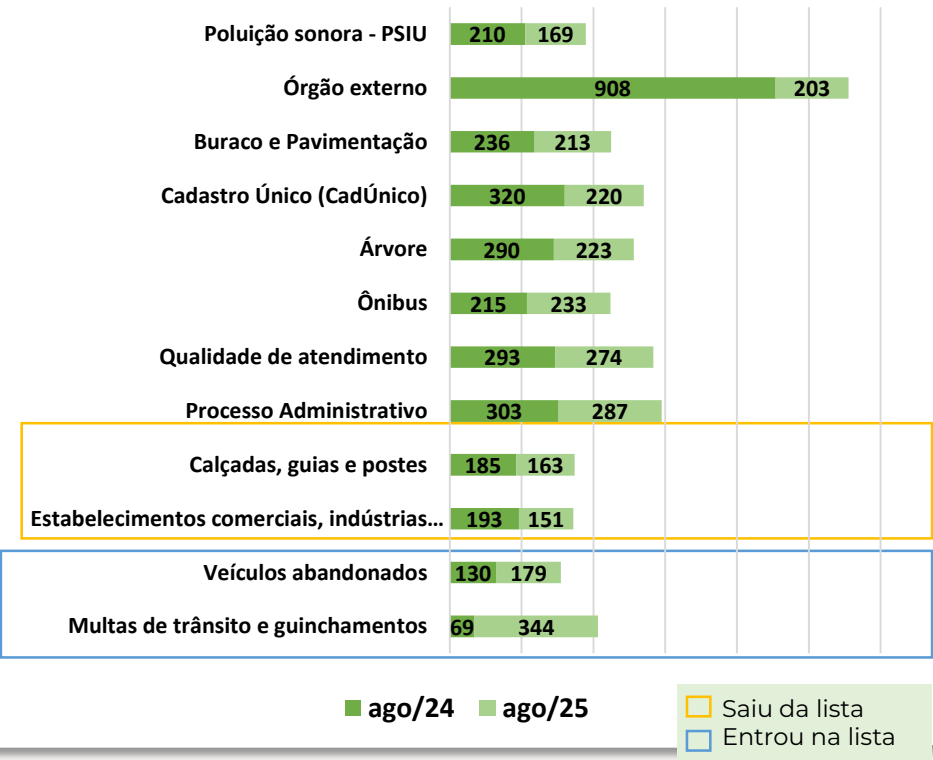


Os 10 assuntos mais demandados

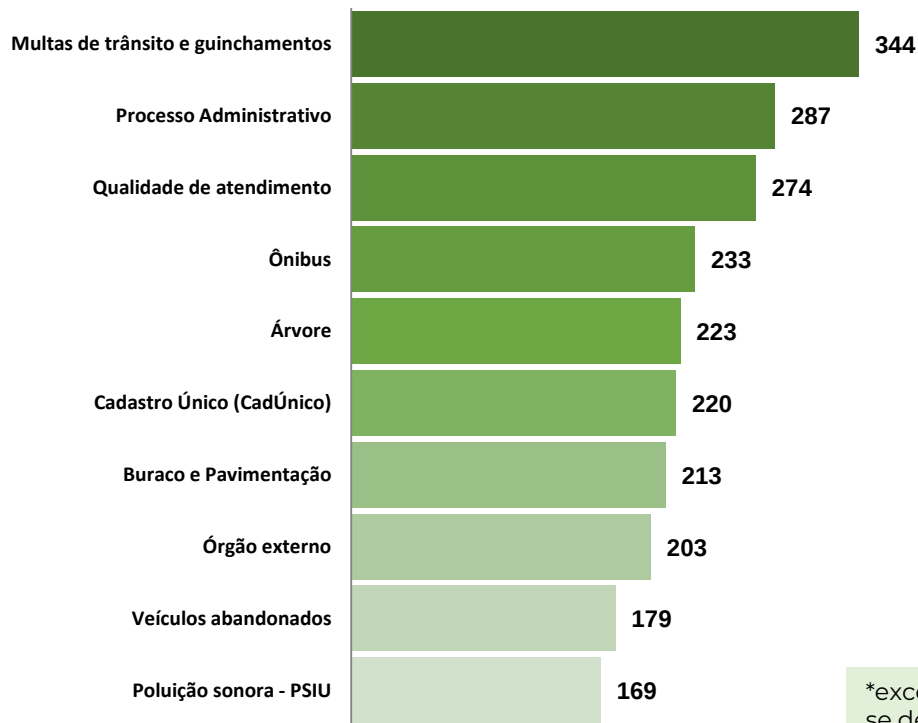
Entre agosto de 2024 e agosto de 2025, a dinâmica das manifestações apresentou mudanças notáveis. **“Multas de trânsito e guinchamentos”** passou a integrar o ranking como novo destaque, com **344 solicitações**, representando um crescimento relevante frente a sua ausência no ano anterior.

Além disso, **“Veículos abandonados”** também apareceu no ranking de 2025, com **179 registros**. Em contrapartida, os assuntos **“Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”** (193 registros em 2024) e **“Calçadas, guias e postes”** (185 registros em 2024) **saíram do ranking** dos 10 mais demandados em 2025. Entre os assuntos recorrentes, observou-se uma queda expressiva nas solicitações relacionadas a **“Órgão externo”**, que passou de **908 para 203 solicitações**, uma redução de **77,7%**. Outros temas como **Cadastro Único (CadÚnico)**, **Árvore**, e **Poluição sonora - PSIU** também apresentaram queda no número de registros.

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



10 assuntos mais solicitados - Agosto/2025*



*excetuando-se denúncias

Canais de Atendimento

 **39,53%**
Portal

 **22,09%**
E-mail

 **19,59%**
Central Telefônica

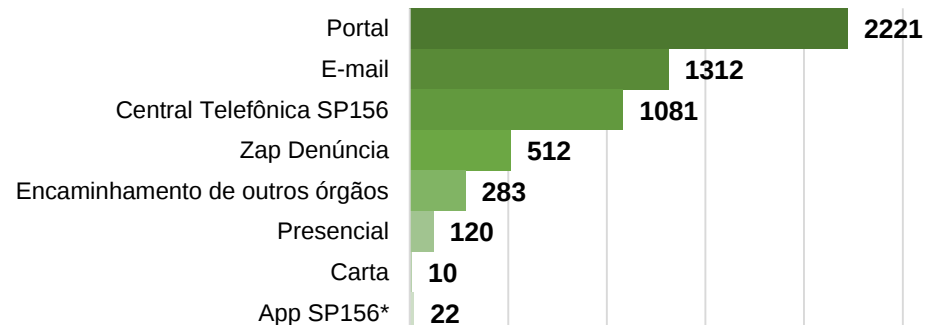
 **9,62%**
Zap Denúncia



Canais de Atendimento	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan./25	Total	Média	%Total
Portal	2.221	2.267	2.167	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	19.817	2.555	39,53%
E-mail	1.312	1.712	1.129	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	11.075	1.342	22,09%
Central Telefônica SP156	1.081	1.147	951	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	9.818	1.265	19,59%
Zap Denúncia	512	472	518	671	699	645	733	573	4.823	640	9,62%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	283	320	219	261	512	397	600	254	2.846	374	5,68%
Presencial	120	165	146	201	169	204	188	226	1.419	189	2,83%
App SP156*	22	8	15	2	11	33	125	23	239	35	0,48%
Carta	10	10	10	11	15	9	20	7	92	12	0,18%
Total	5.561	6.101	5.155	6.308	6.771	6.677	7.249	6.307	50.129	6.266	100,00%

A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O "Portal" se destaca como o principal meio, respondendo por 39,53% (19.817 – em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em julho/25. "E-mail também se destaca com 22,09% (1.312) seguido da Central 156 com 19,59% (1.081) dos atendimentos", "Zap Denúncia" (9,62%) se consolida como um canal digital relevante, com 512 atendimentos em agosto/25.

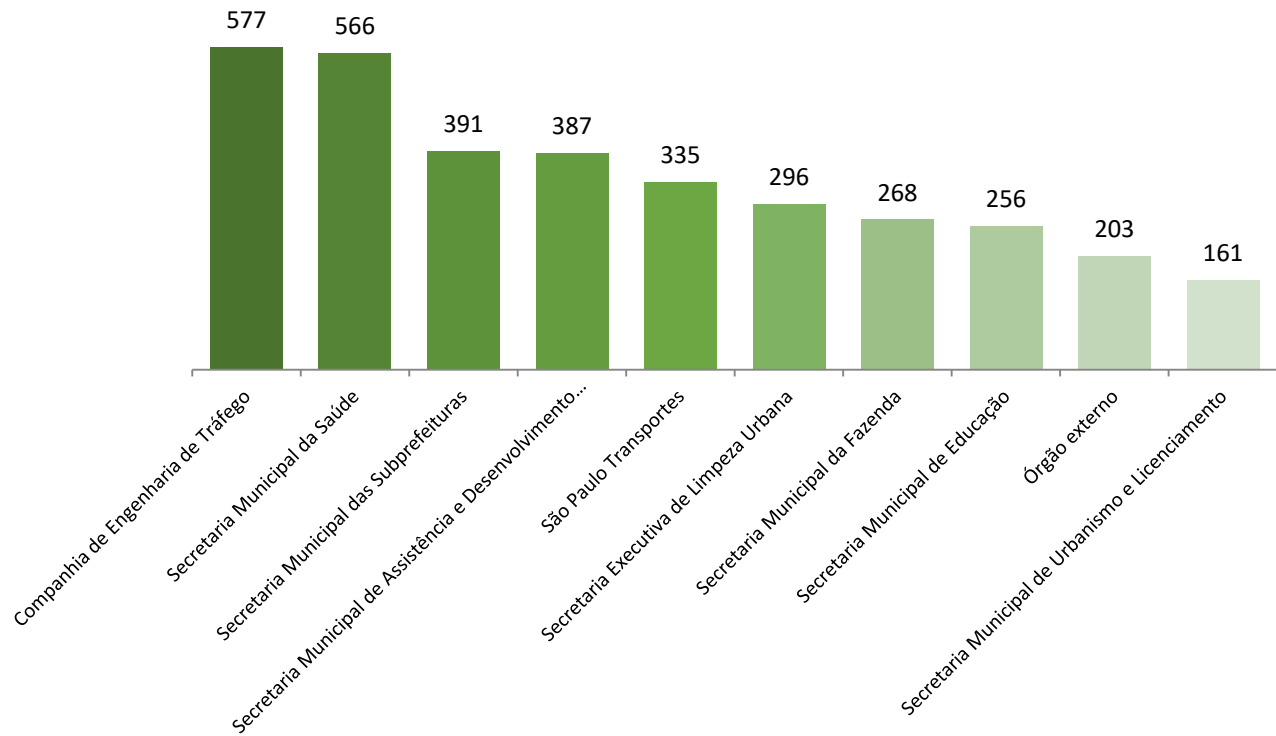
Canais de Atendimento-Agosto/2025



"Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em 17/09/2025, os formulários foram normalizados e voltaram a funcionar."

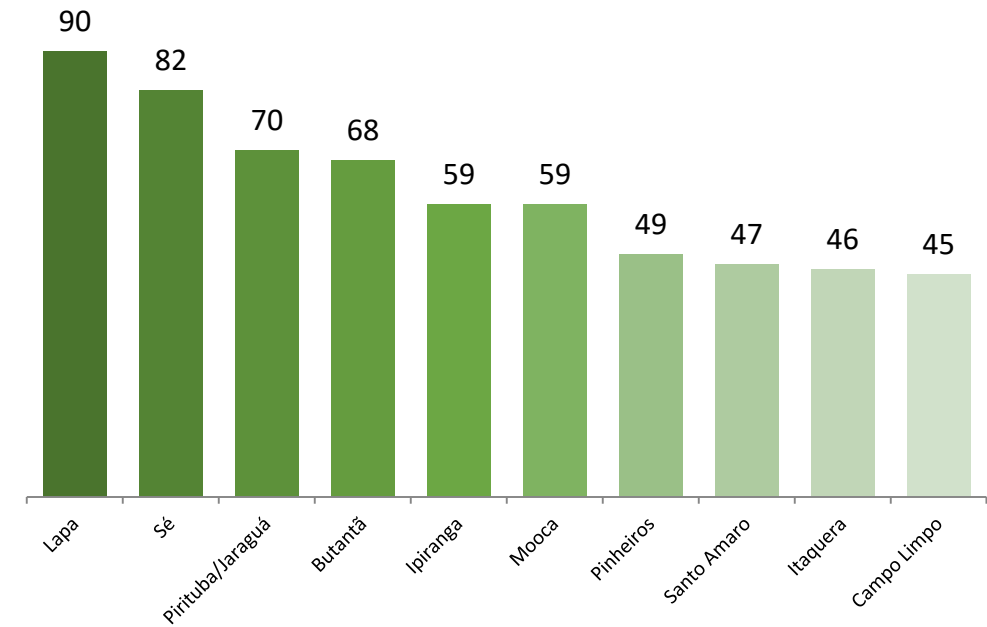
Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos mais solicitados – Agosto/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.

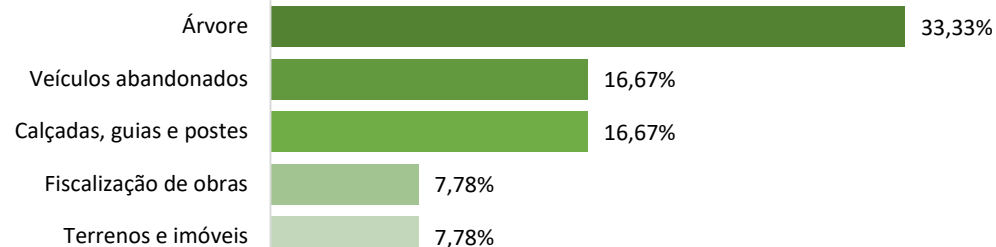
10 Subprefeituras mais solicitadas – Agosto/2025*



*excetuando-se denúncias

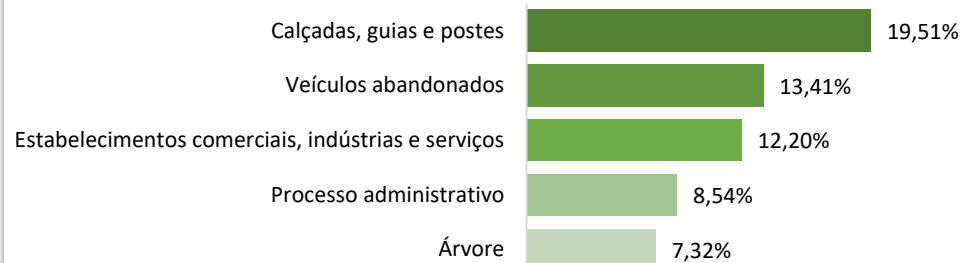
Os Assuntos mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Lapa

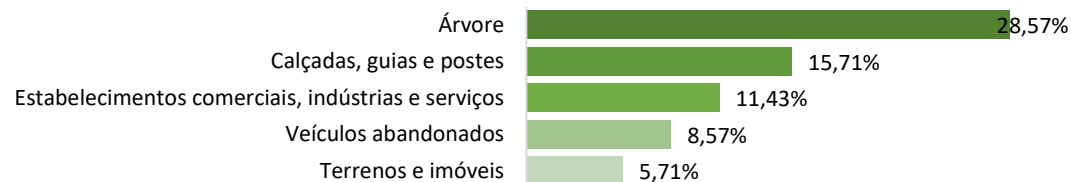


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de georreferenciamento em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidor/ia/w/relatorios_mensais/144782

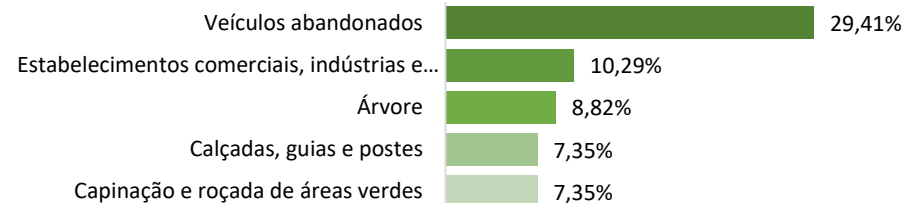
Sé



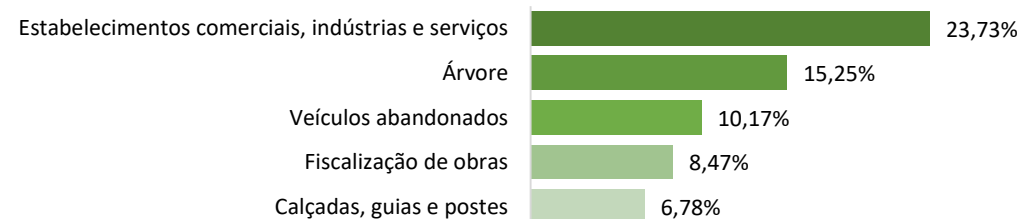
Pirituba Jaraguá



Butantã



Mooca



*excetuando-se denúncias

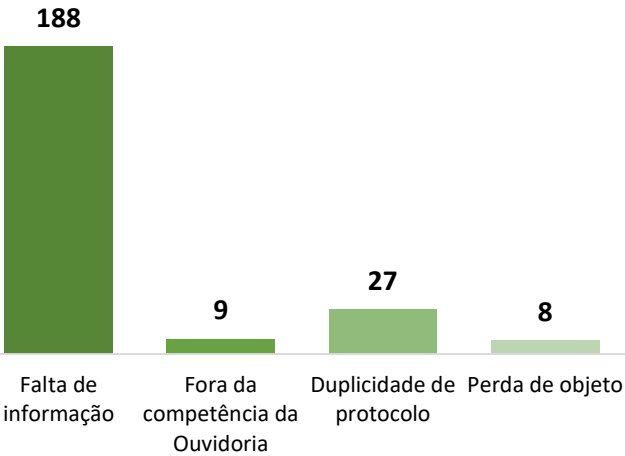
Denúncias

Protocolos	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan/25	Total 2025	Média Anual	% Total 2025
Status das Denúncias											
Deferidas	142	138	114	139	117	111	155	135	1051	131	13,31
Indeferidas	232	220	196	267	291	181	213	219	1819	227	23,03
Canceladas	6	3	1	3	7	16	17	7	60	8	0,76
Total de denúncias (exceto canceladas)	374	358	310	406	408	292	368	354	2870	359	
Total de denúncias	380	361	311	409	415	308	385	361	2930	366	37,10
Reclassificadas	508	485	558	665	658	657	815	622	4968	621	62,90
Total Geral	888	846	869	1074	1073	965	1200	983	7898	987	100,00

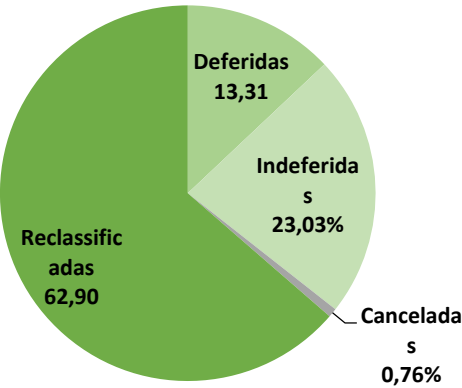


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Agosto/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **888 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **380** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **508** foram **reclassificadas** como reclamações.

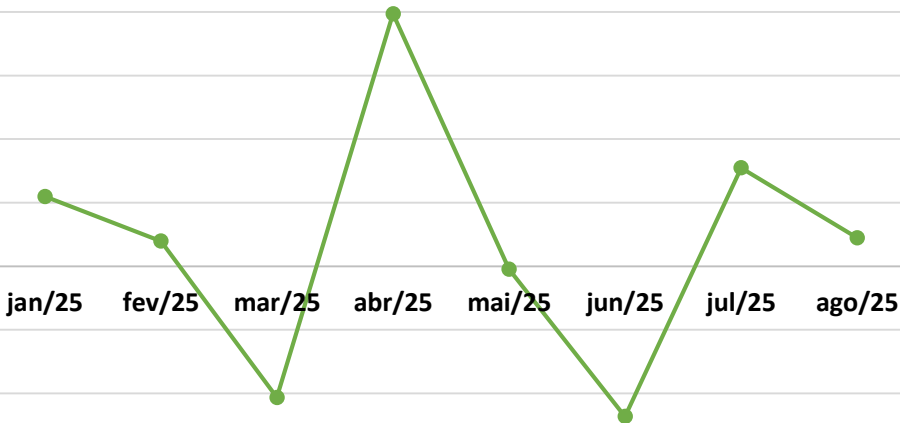
Motivos de Indeferimento (Denúncias Ago./2025)



% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025

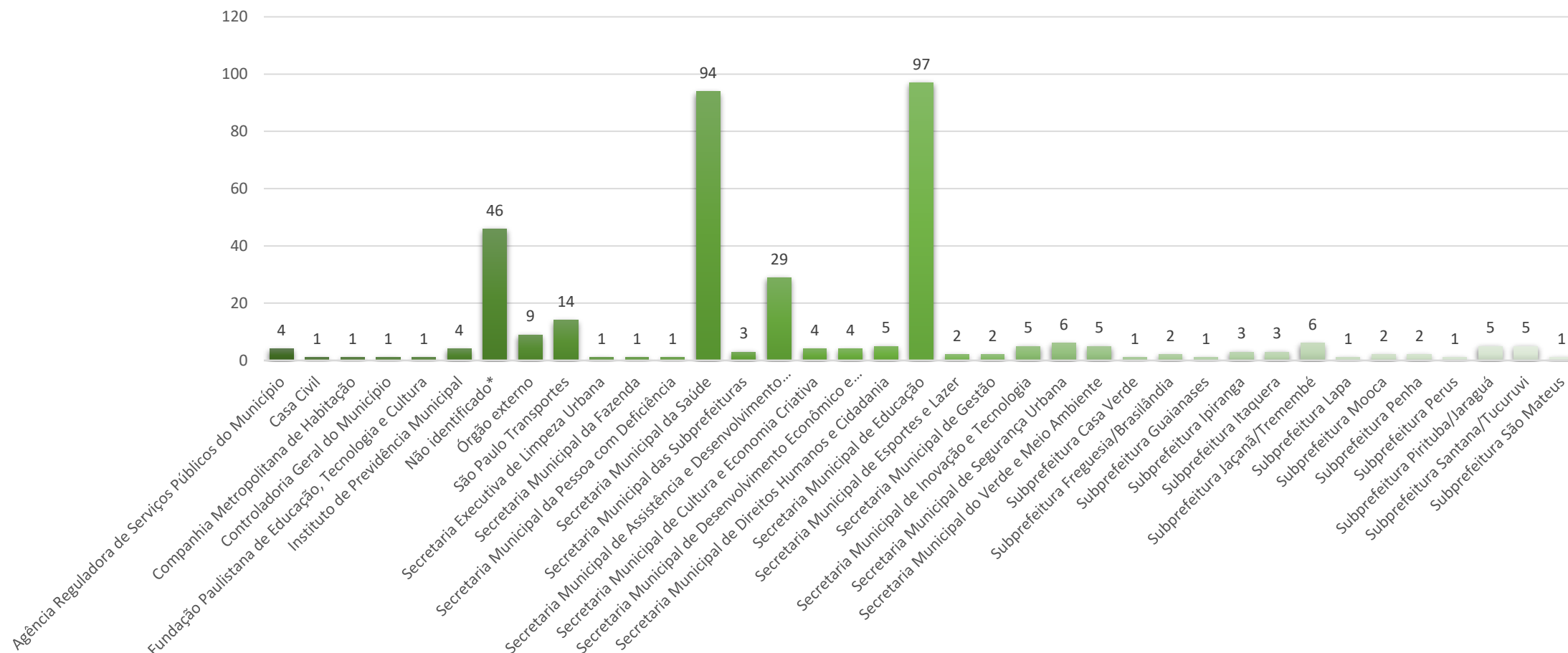


Variação Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Agosto/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)

E-SIC		
Mês	Protocolos	Variação*
jan/25	590	65,27
fev/25	610	3,39
mar/25	650	6,56
abr/25	776	19,38
mai/25	600	-22,68
jun/25	554	-7,67
jul/25	687	24,01
ago/25	637	-7,28
Total	5.104	
Média	638	

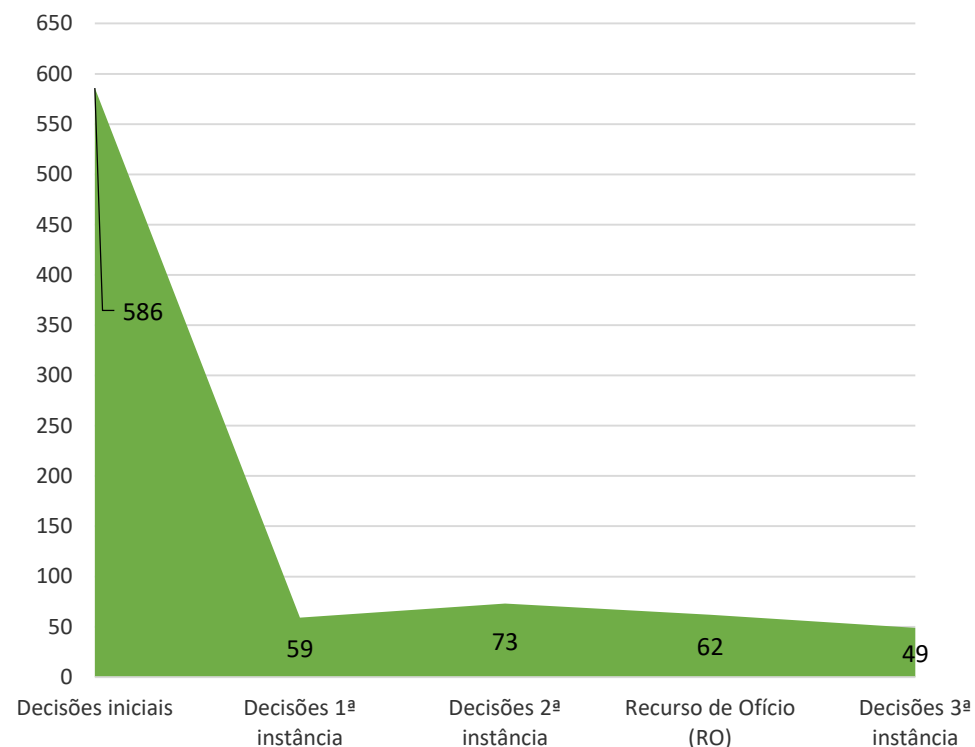


A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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 – Ago./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.

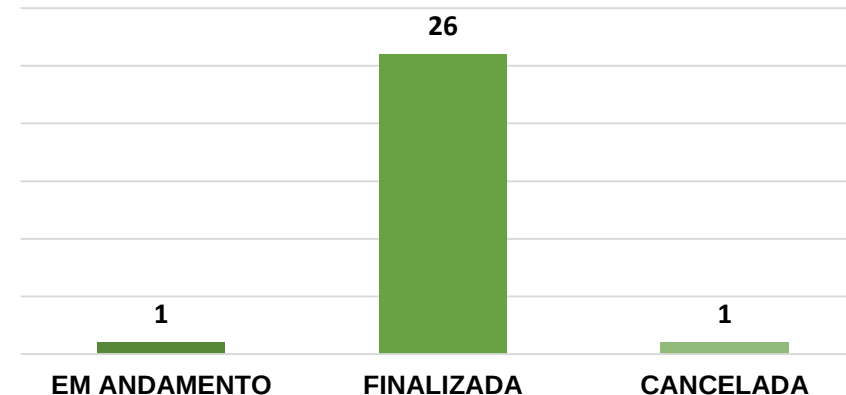
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais 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
mar/25	29	-25,64
abr/25	14	-51,72
mai/25	71	407,14
jun/25	32	-54,93
jul/25	24	-25,00
ago/25	27	12,50
Total	248	
Média	31	

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Status Atual – Agosto/2025





PREFEITURA DE
SÃO PAULO