

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

AGOSTO DE 2026



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Marcos Augusto Carboni

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Diretora de Processamento de Demandas

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Thainá Batalha Mench

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Ana Beatriz Gutierrez dos Santos

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



6.466

Total de Manifestações



56,1%

Finalizadas



42,1%

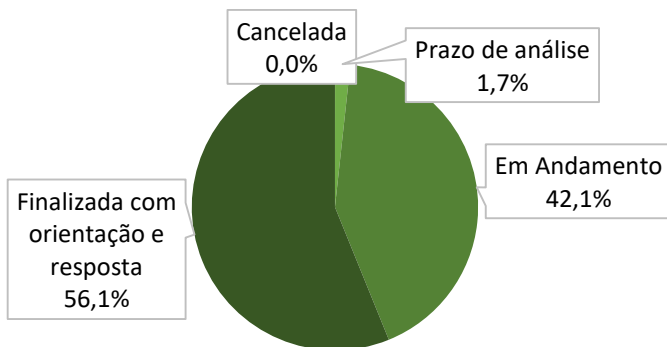
Em andamento



1,7%

No prazo de Análise

Status das Manifestações Julho/2026

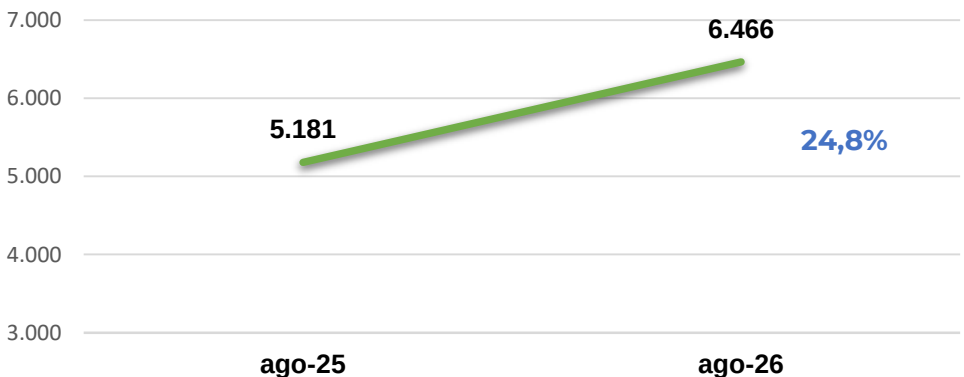


No mês de **agosto de 2026** a Ouvidoria registrou **6.466** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

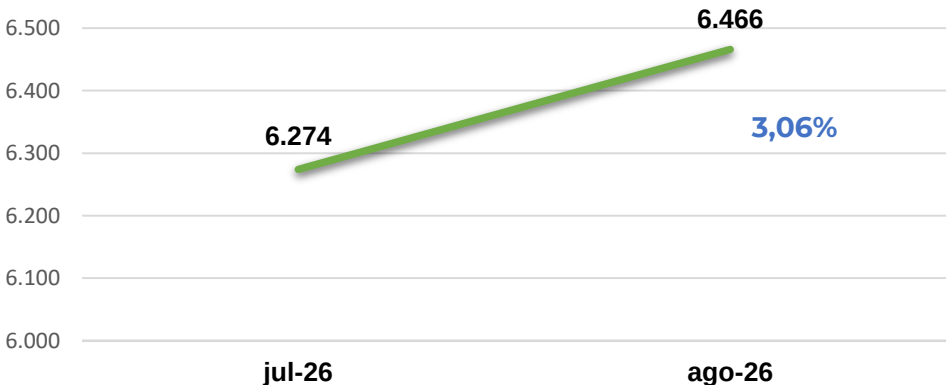
Em comparação a Agosto de 2025, houve um aumento de 1.285 de manifestações, o que representa **24,8%**.

Do total registrado constata-se em 01 de Setembro de 2026, que 56,1% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 42,1% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,7% estão no prazo de análise e 0% foi cancelado

Agosto/2025 x Agosto/2026

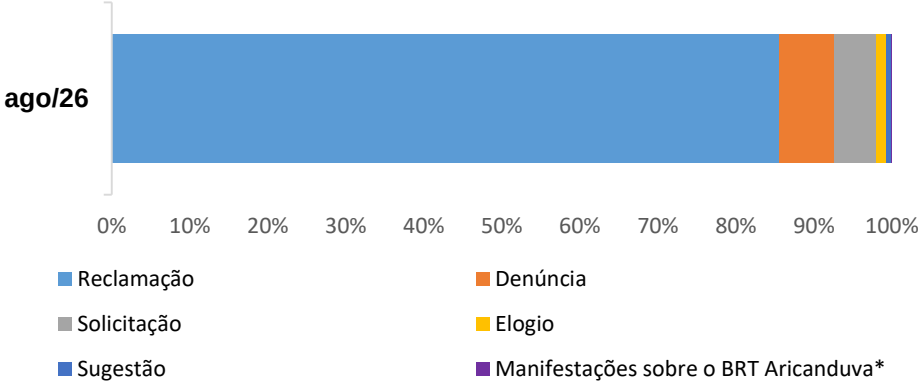


Julho/2026 x Agosto/2026

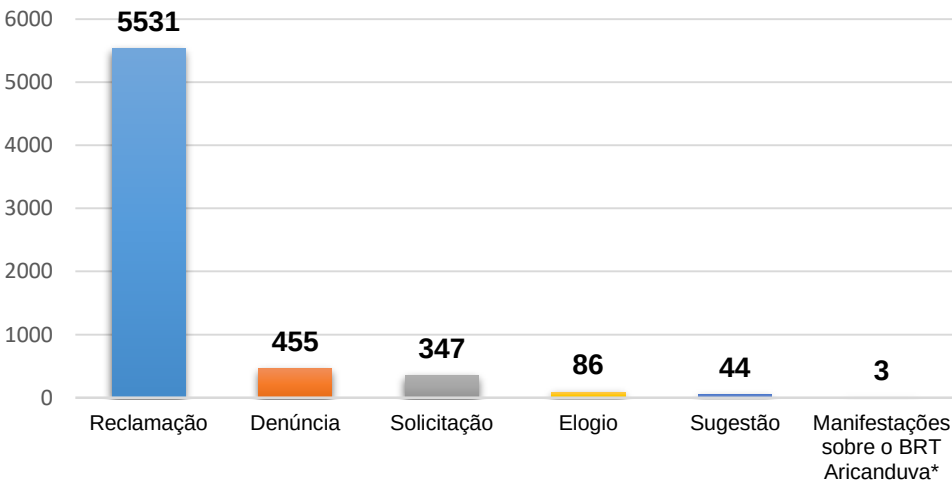


Tipos de manifestações

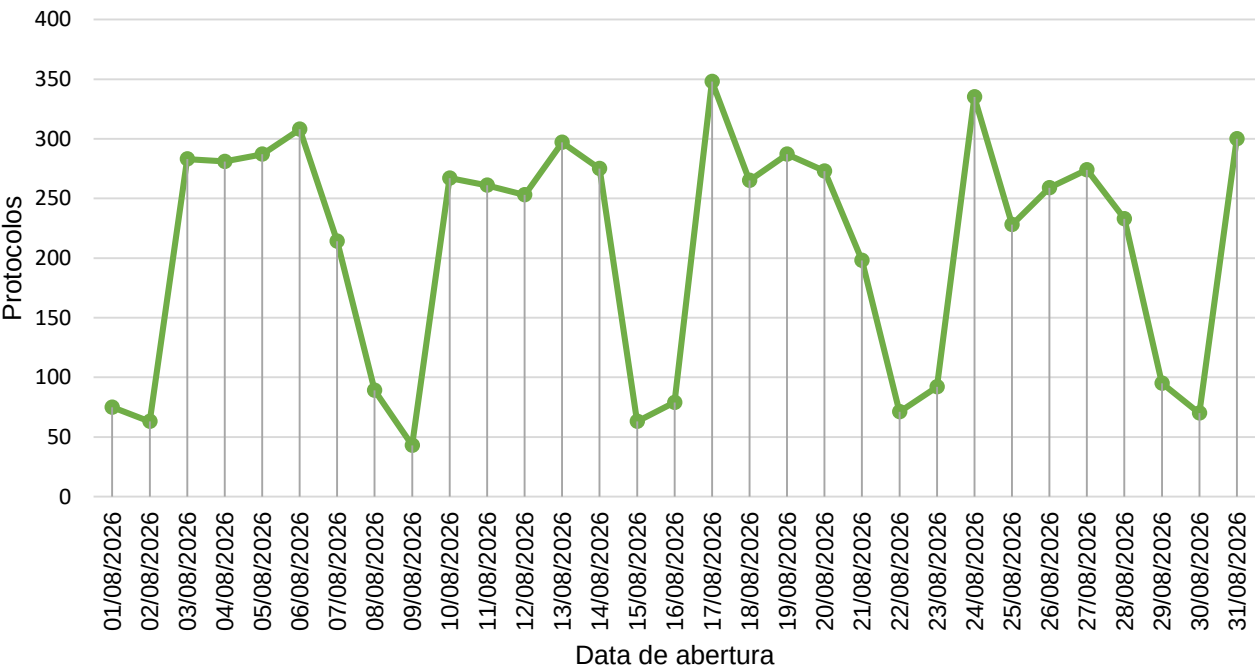
% de Manifestações (Agosto/2026)



Tipos de Manifestações (Agosto de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Agosto de 2026)

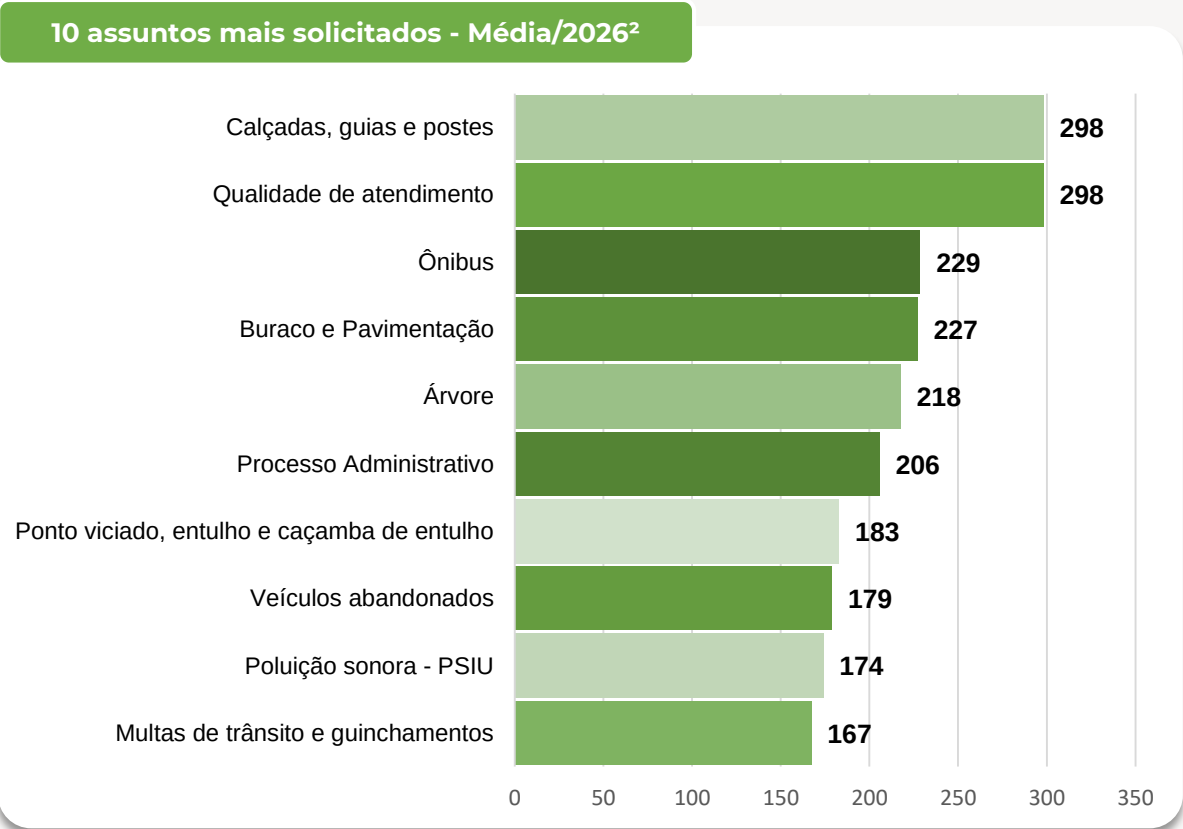


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em agosto/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi **“Ônibus”** com aumento 44,7%. Para efeito desse relatório entende-se como “Ônibus”, a reclamação na qual ocorreram atitudes inadequadas por parte de motorista, cobrador ou fiscal, não atendimento ao sinal de embarque e desembarque, intervalos excessivos das linhas, descumprimento de partida no ponto inicial ou final, além de solicitações de alteração de itinerário ou ponto inicial/final, entre outros fatores, ou seja, são situações que podem comprometer a qualidade e a regularidade do serviço de transporte público municipal e os direitos dos usuários.

A maior variação de redução em agosto/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi **"Veículos abandonados"** com diminuição de 18,41%. Para efeito deste relatório, entendem-se por "Veículos abandonados" as manifestações referentes à solicitação de remoção de veículos ou carcaças de veículos abandonados em vias, passeios, canteiros, jardins, áreas e demais logradouros públicos por período superior a cinco dias.



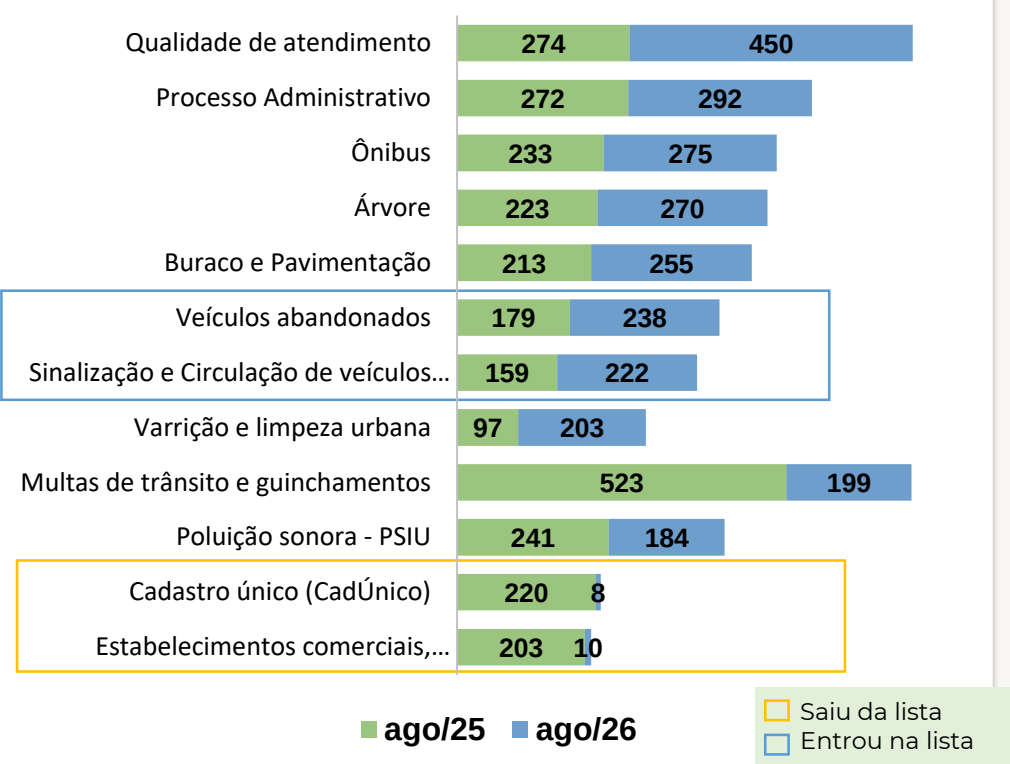
¹ Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

² excetuando-se denúncias

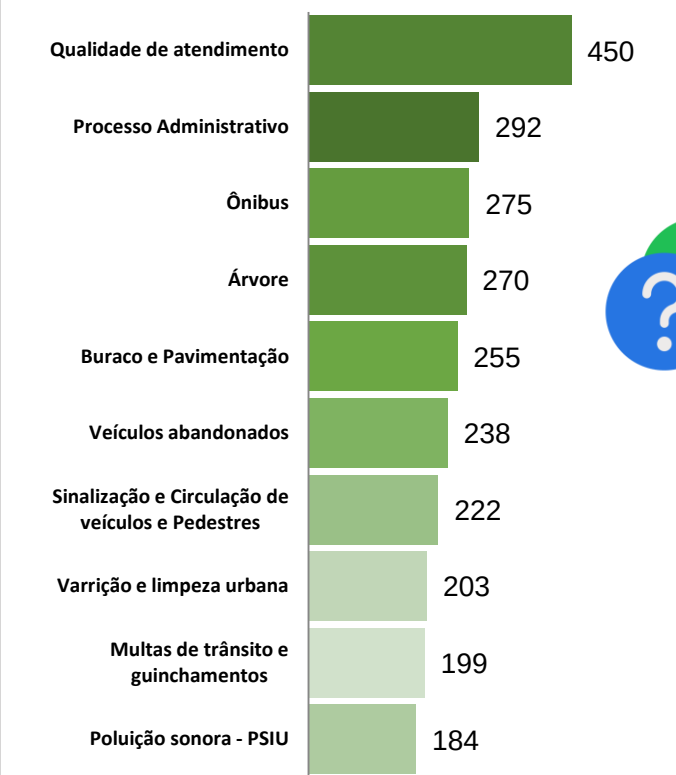
Os 10 assuntos mais demandados

A comparação entre agosto de 2025 e agosto de 2026 apresenta mudanças no ranking dos protocolos registrados. Observa-se a entrada dos “Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres” e “Veículos abandonados” entre os dez mais demandados em agosto de 2026. Por outro lado, deixaram o ranking “Cadastro Único (CadÚnico)” e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”, que estavam entre os principais assuntos em agosto de 2025. Entre os temas presentes em ambos os períodos, destacam-se os aumentos em “Varrição e limpeza urbana” (+109,3%), “Qualidade de atendimento” (+64,2%), “Veículos abandonados” (+33,0%) e “Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres” (+39,6%). Em contrapartida, houve redução nos registros “PSIU” (-23,7%), “Cadastro Único (CadÚnico)” (-96,4%), “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços” (-95,1%) e “Multas de trânsito e guinchamentos” (-62,0%). Entre os assuntos que permaneceram entre os dez mais demandados nos dois períodos, “Qualidade de atendimento” passou a ocupar a primeira posição do ranking em agosto de 2026, com 450 registros, superando “Multas de trânsito e guinchamentos”, que liderava em agosto de 2025, com 523 registros, e passou para a nona posição, com 199 registros em agosto de 2026.

Comparação entre os Assuntos mais solicitados (ago/25 X ago/26)



10 assuntos mais solicitados Agosto/2026²



** Em fevereiro de 2026, a nomenclatura “Órgãos Externos” foi alterada para “Fora da Competência da Municipalidade”.



¹“Qualidade de atendimento” são manifestações registradas quando o cidadão ou cidadã se sente mal atendido pelo agente público ou quando o local de atendimento não tem condições adequadas (instalações ou organização).

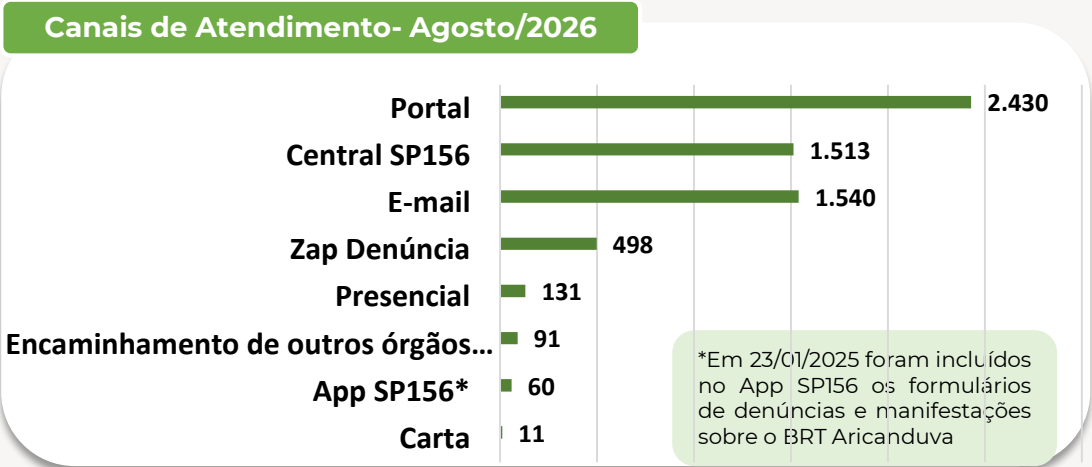
² excetuando-se denúncias

Canais de Atendimento



Canais de Atendimento	Ago/26	jul/26	jun/26	mai/26	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total	Média	%Total
Portal	2848	2.430	2.319	2.303	2.479	2.759	2.608	2.802	17.700	2.529	43,7%
Central SP156	1465	1.513	1.170	1.137	1.218	1.465	1.260	1.124	8.887	1.270	21,9%
E-mail	1197	1.540	1.137	1.184	829	976	723	917	7.306	1.044	18,0%
Zap Denúncia	635	498	419	514	591	783	610	538	3.953	565	9,8%
Presencial	124	131	81	78	165	228	149	187	1.019	146	2,5%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	59	91	56	215	146	222	116	143	989	141	2,4%
App SP156*	60	60	53	72	106	108	81	92	572	82	1,4%
Carta	78	11	12	10	4	9	10	6	62	9	0,2%
Total	6466	6.274	5.247	5.513	5.538	6.550	5.557	5.809	40.488	5.784	100,0%

A análise dos canais de atendimento de Agosto/2026 mostra predominância digital, com 71,7% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (44%), E-mail (18,5%), Zap Denúncia (9,8%) e App SP156 (1,5%). O atendimento presencial representa 0,9%, reafirmando o compromisso com a disponibilidade multicanal e o protagonismo do cidadão(ã) na escolha de como interagir com a administração pública municipal.

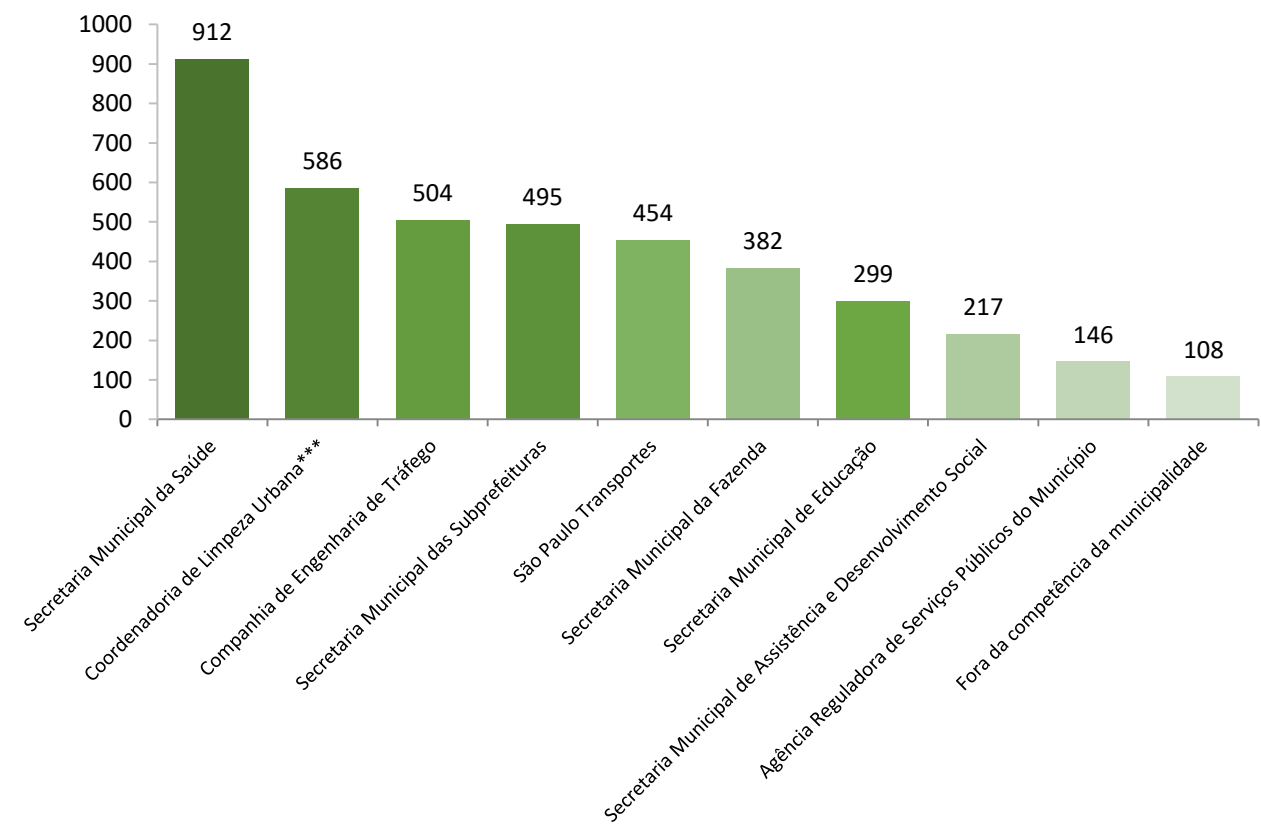


Conheça os canais de Atendimento - Fale com a Ouvidoria Geral do Município

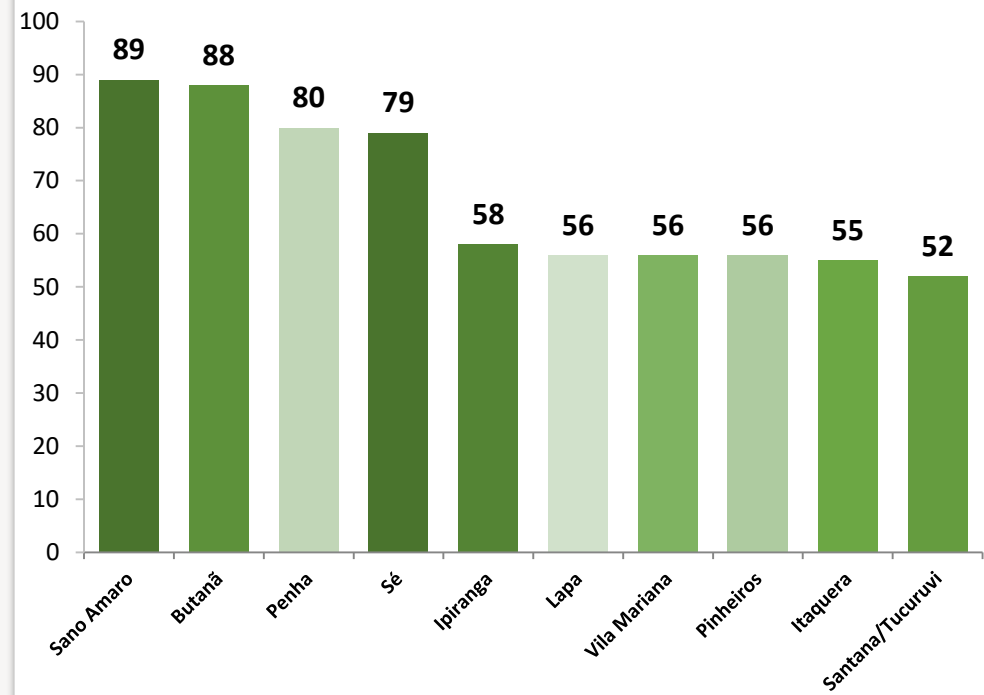
 https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos¹ mais solicitados – Agosto/2026



10 Subprefeituras¹ mais solicitadas – Agosto/2026

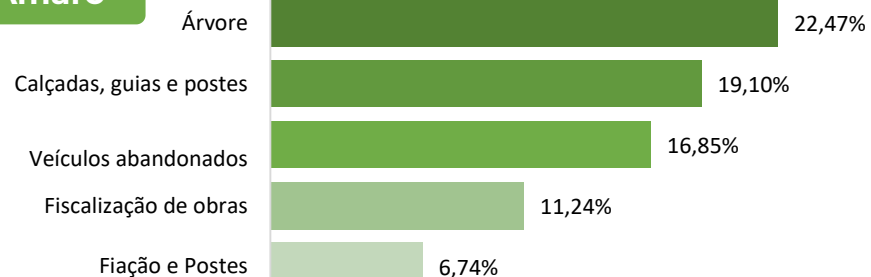


¹excetuando-se denúncias

²Entende-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.

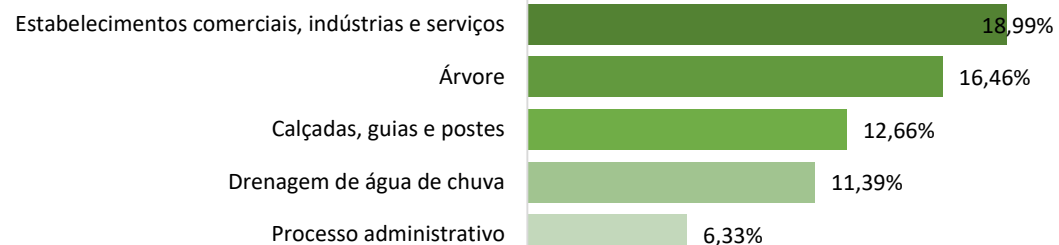
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Santo Amaro

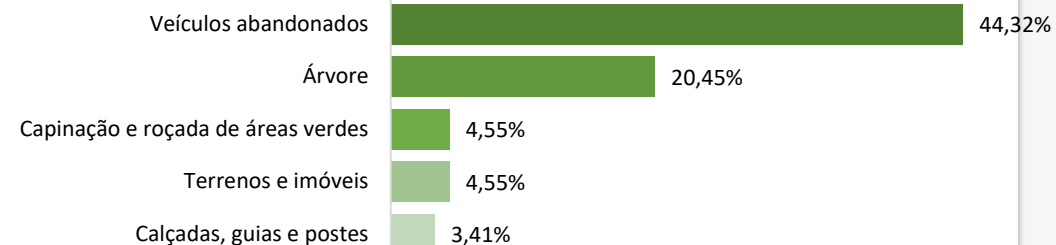


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

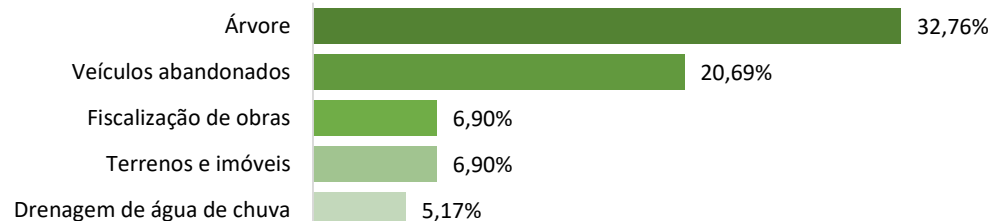
Sé



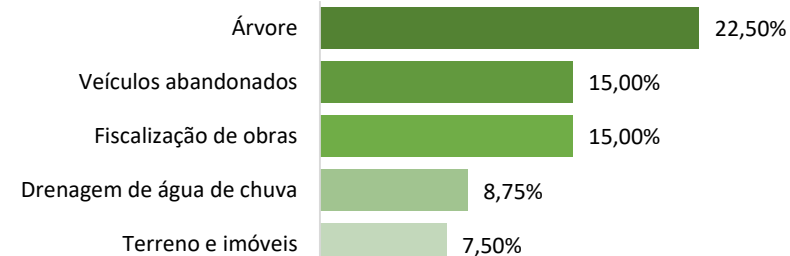
Butantã



Ipiranga



Penha

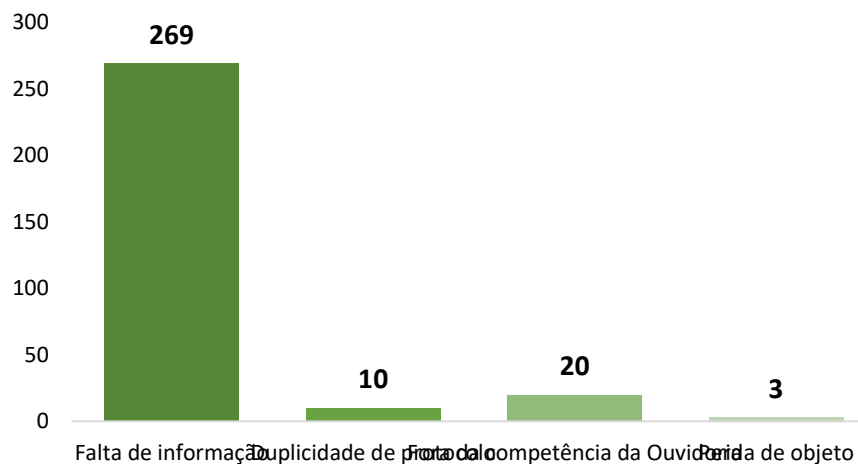


*excetuando-se denúncias

Denúncias

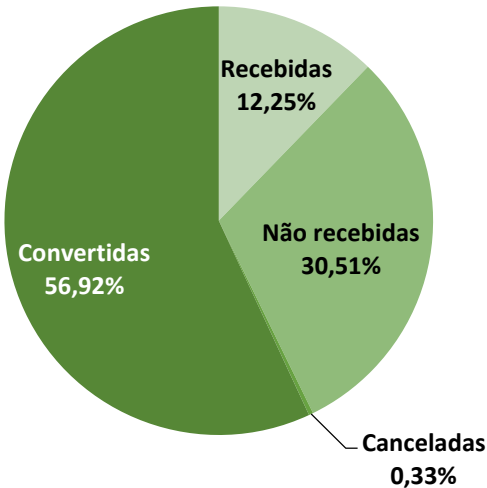
Protocolos	Ago/26	jul/26	jun/26	mai/26	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total 2026	Média Mensal	% Total 2026
Status das Denúncias											
Recebidas	153	157	133	138	104	88	93	109	822	117	11,87
Não recebidas	302	293	307	369	293	328	247	290	2127	304	30,72
Canceladas	0	0	0	1	1	10	11	3	26	4	0,38
Total de denúncias (exceto canceladas)	455	450	440	507	397	416	340	399	2949	421	
Total de denúncias	455	450	440	508	398	426	351	402	2975	425	42,97
Convertidas	583	501	401	531	637	714	606	559	3949	564	57,03
Total Geral	1038	951	841	1039	1035	1140	957	961	6924	989	100,00

Motivos de Indeferimento (Denúncias ago/2026)



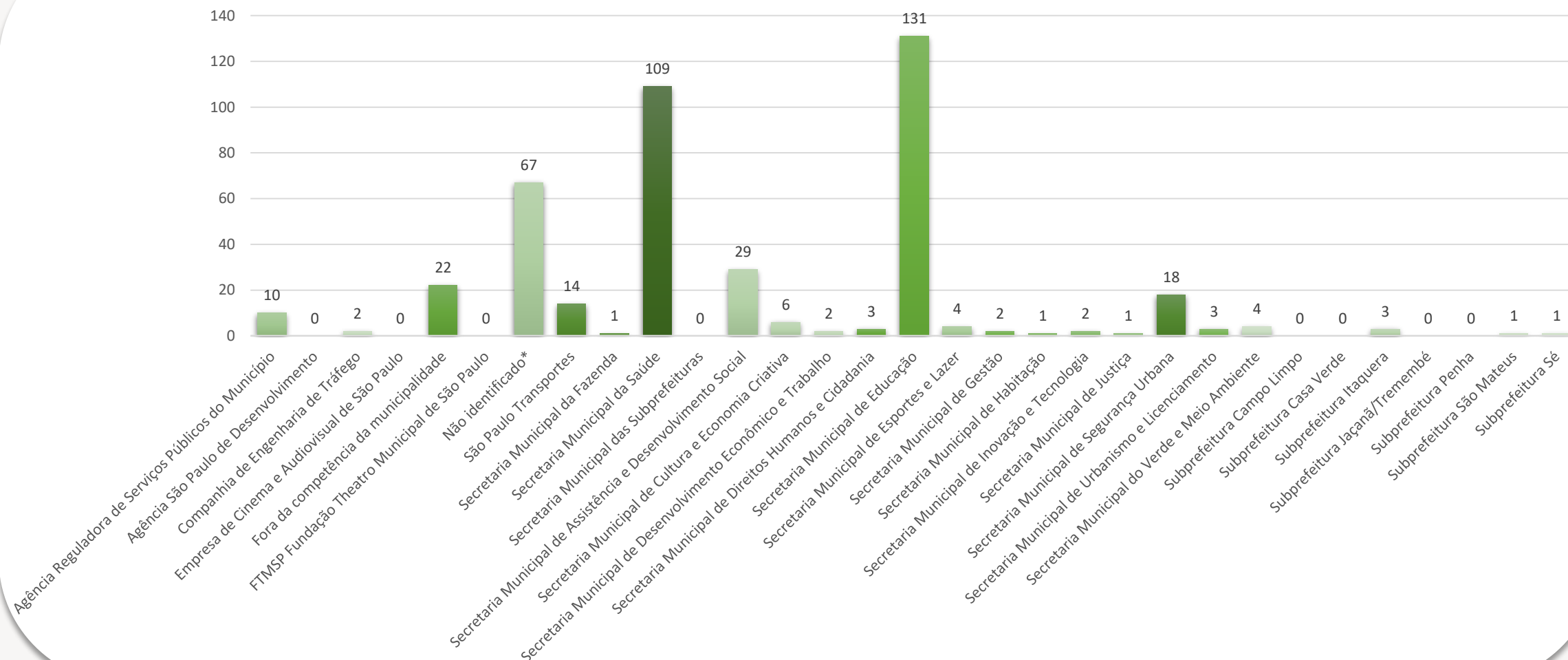
Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **agosto/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **1038** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **455** foram aceitos como denúncias, enquanto **583** foram convertidas como reclamações.

% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Agosto/2026*



*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/26	959	56,70
fev/26	830	-13,45
mar/26	964	16,14
abr/26	916	-4,98
mai/26	1.205	31,55
jun/26	883	-26,72
jul/26	1.099	24,46
Ago/26	1.181	7,46

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/2026



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.

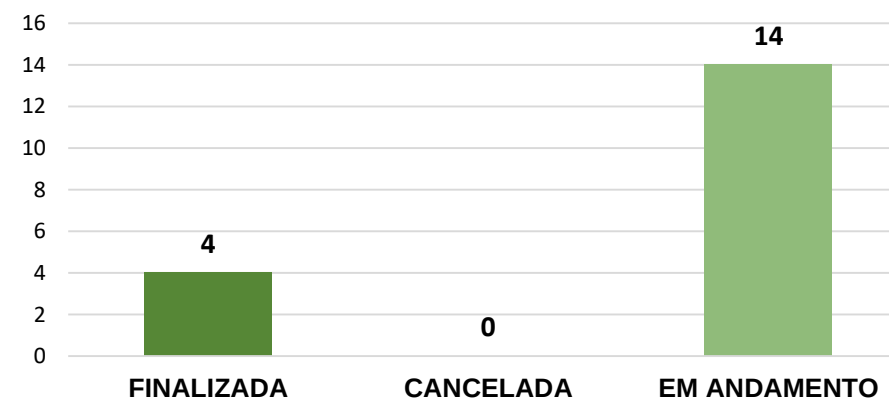
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais e/ou sensíveis de terceiros.

Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Acesso ao Processo		
Mês	Protocolos	Variação*
jan/26	34	161,54
fev/26	24	-29,41
mar/26	19	-20,83
abr/26	15	-21,05
mai/26	22	46,67
jun/26	22	0,00
jul/26	19	-13,64
Ago/26	18	-5,26

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Status Atual – Agosto/2026





PREFEITURA DE
SÃO PAULO