

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

# RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

DEZEMBRO 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

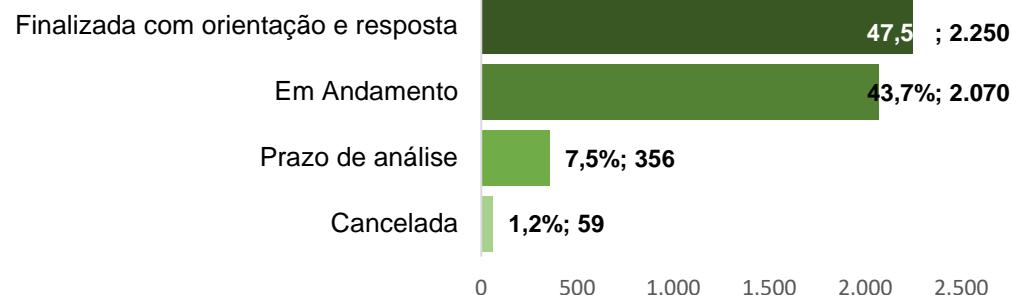
 **4.735**  
Total de Manifestações

 **47,5 %**  
Finalizadas

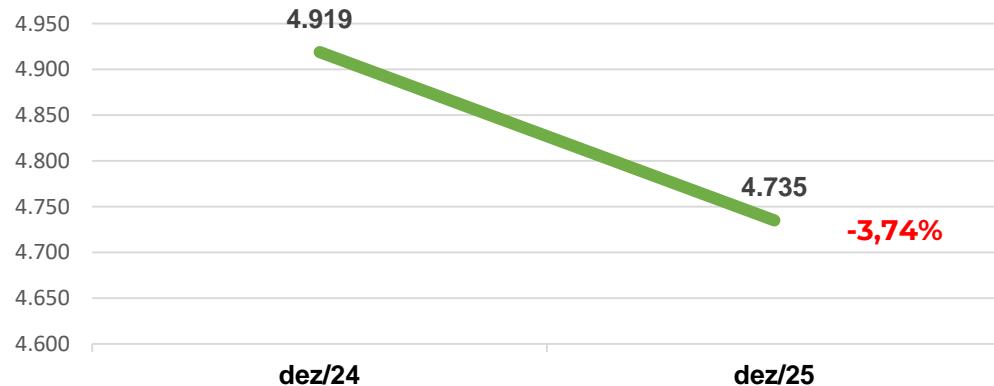
 **43,7 %**  
Em andamento

 **7,5 %**  
No prazo de Análise

## Status das Manifestações Dezembro/2025



## Dezembro/2024 x Dezembro/2025

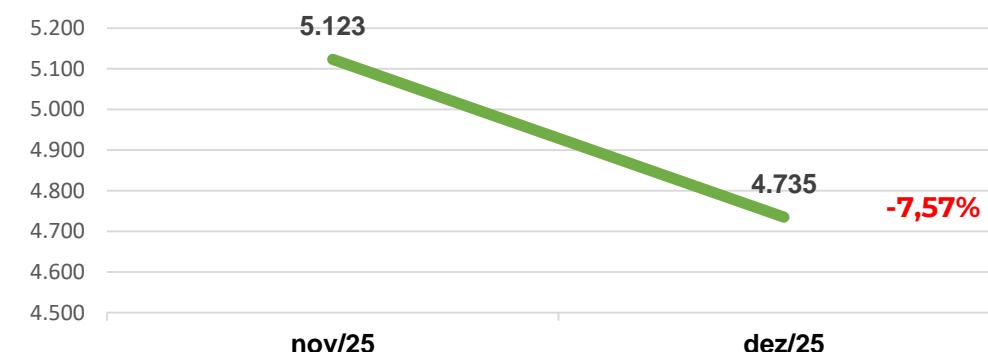


No mês de **Dezembro de 2025** a Ouvidoria registrou 4.735 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Em comparação dezembro de 2024, houve uma queda de 184 de manifestações, o que representa **-3,74%**.

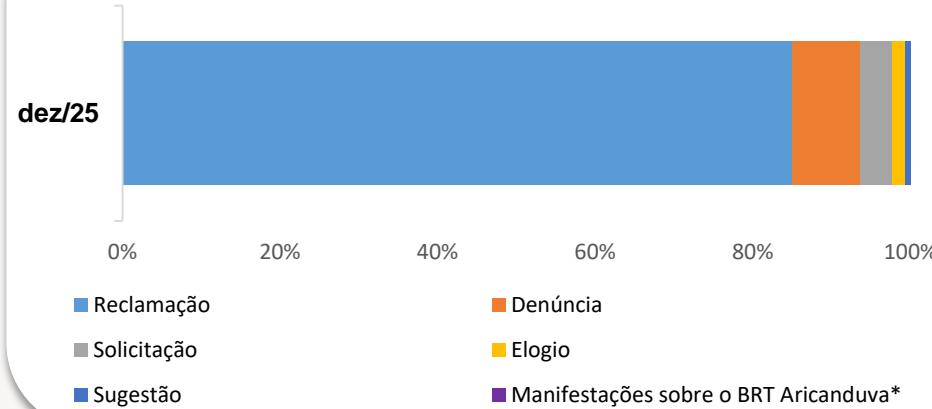
Do total registrado constata-se em 01 de janeiro de 2026, que 47,5% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ás), 43,7% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 7,5% estão no prazo de análise e 1,2 % foi cancelado.

## Novembro/2025 x Dezembro/2025

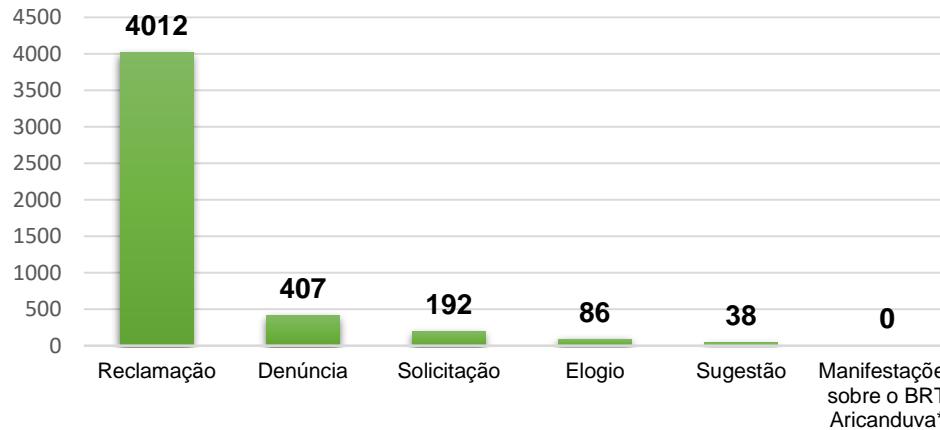


# Tipos de manifestações

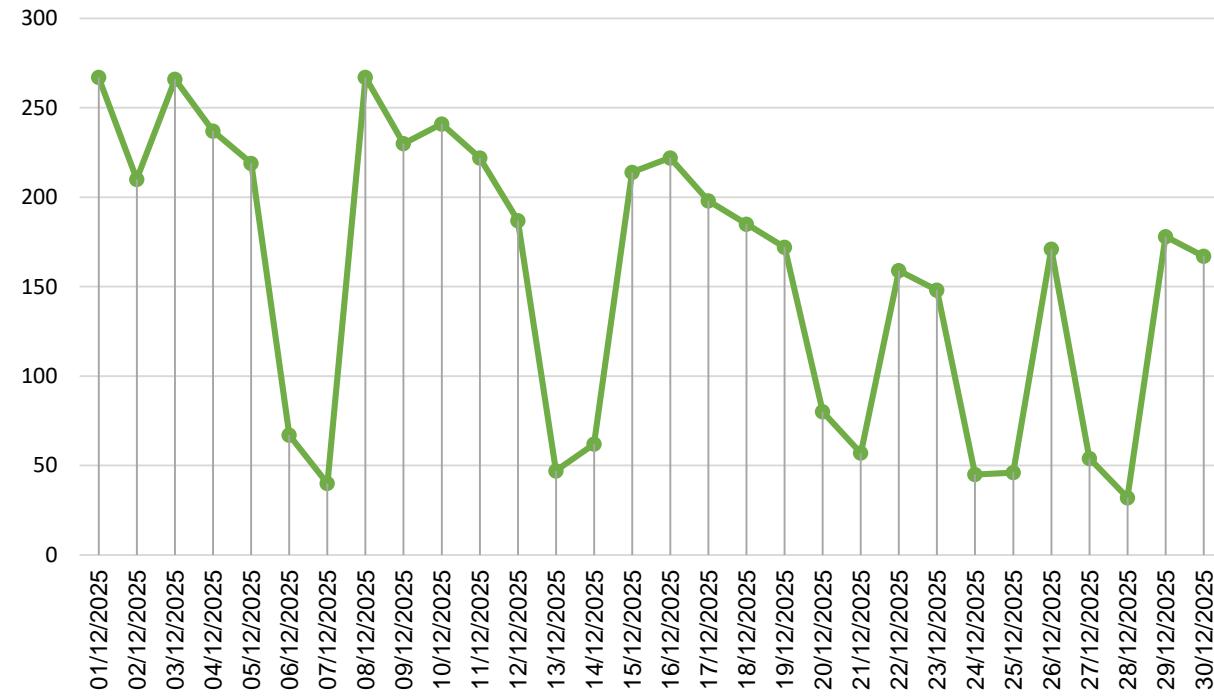
% de Manifestações (DEZ/2025)



Tipos de Manifestações (Dezembro de 2025)



Entrada Diária de Protocolos (Dezembro de 2025)

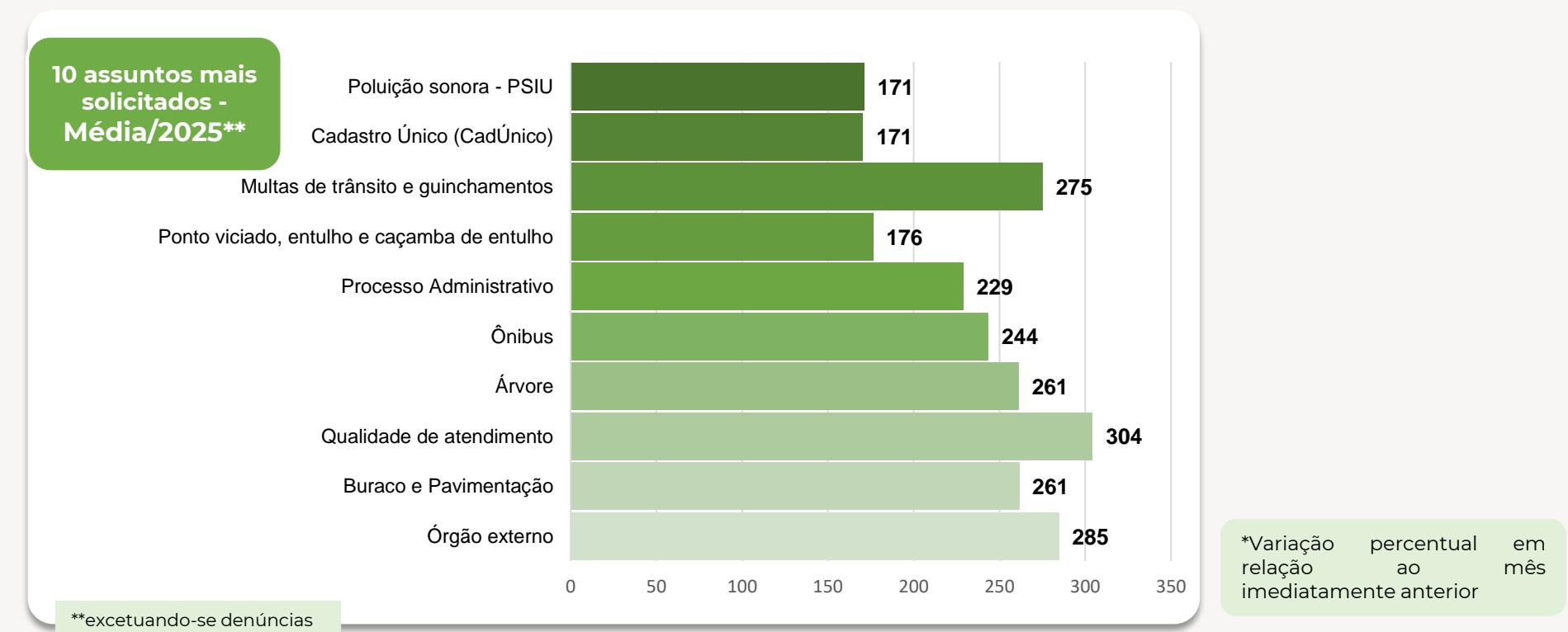


\*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída no Portal SP156 em outubro de 2024.

# Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em dezembro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho**" com aumento 10,76%. Para efeito desse relatório entende-se como "Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho", as manifestações relativas à fiscalização do descarte irregular de entulhos e resíduos pesados em áreas públicas, a solicitação de remoção de entulhos ou objetos volumosos abandonados em vias públicas, a denúncia de caçambas em situações irregulares e o cadastro obrigatório de empresas de caçambas

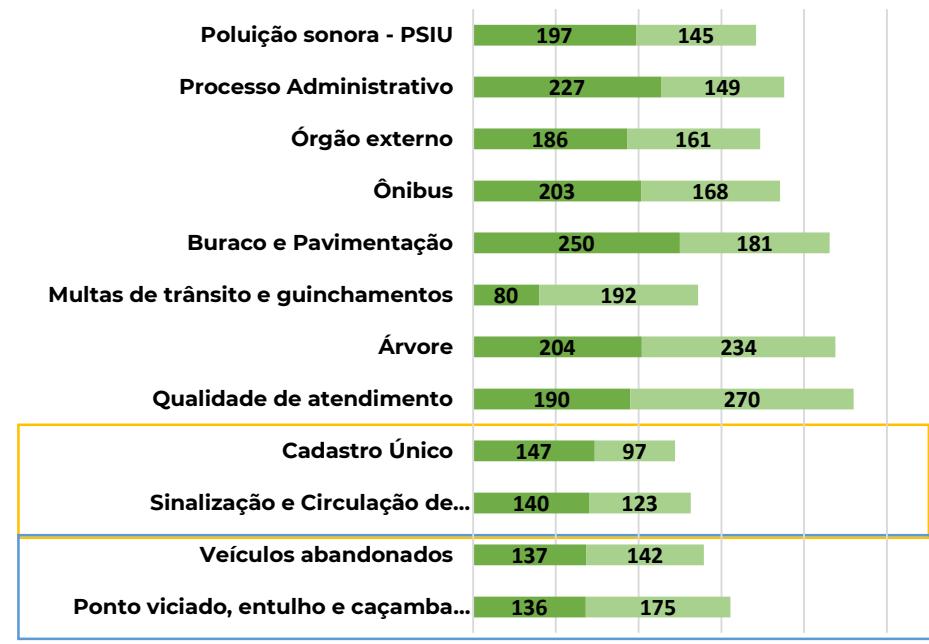
A maior variação de diminuição em dezembro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Multas de trânsito e guinchamentos**" com diminuição de 55,86%. Para efeito desse relatório entende-se como "Multas de trânsito e guinchamentos" as manifestações referentes aos serviços de consulta, recurso e 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

Em dezembro de 2025, observa-se uma alteração significativa no ranking dos principais assuntos registrados quando comparado ao mesmo período de 2024. Enquanto em dezembro de 2024 o tema “Buraco e Pavimentação” liderava com 250 solicitações, em dezembro de 2025 o assunto mais demandado passou a ser “Qualidade de atendimento”, com 270 registros. “Árvore”, que passou de 204 solicitações em 2024 para 234 em 2025, assumindo a segunda posição no ranking. Em contrapartida, temas como “Processo Administrativo” e “Poluição Sonora - PSIU” apresentaram redução no volume de registros, caindo de 227 para 149 e de 197 para 145 solicitações, respectivamente. Também se observa novos assuntos entre os dez mais demandados de 2025, como “Multas de trânsito e guinchamentos” (192) e “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho” (175), que não apareciam entre os principais em 2024. Já “Cadastro Único (CadÚnico)” e “Sinalização e Circulação de Veículos e Pedestres”, que figuravam no ranking de 2024, deixaram de aparecer entre os mais registrados em 2025.

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



■ dez/24 ■ dez/25

■ Saiu da lista  
■ Entrou na lista

10 assuntos mais solicitados - Dezembro/2025\*



\*excetuando-se denúncias

# Canais de Atendimento



**40,08%**  
Portal



**21,71%**  
E-mail



**19,85%**  
Central Telefônica

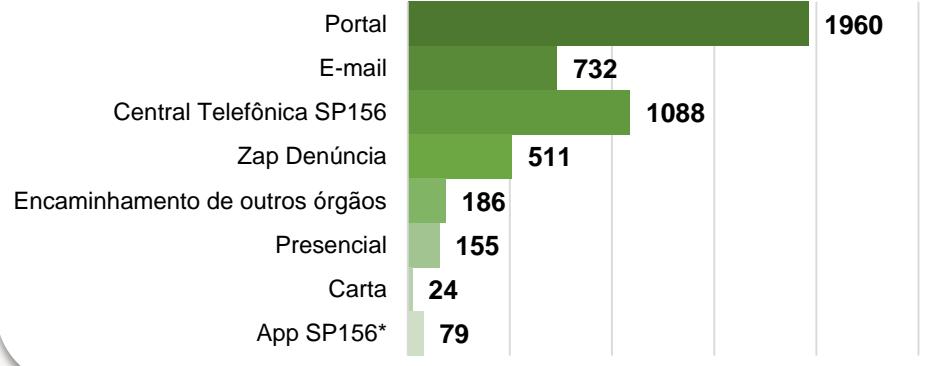


**9,54%**  
Zap Denúncia



Canais de Atendimento	dez/25	nov/25	out/25	set/25	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan./25	Total	Média	%Total
<b>Portal</b>	1.960	2.140	2.518	2.423	2.221	2.267	2.167	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	<b>28.858</b>	<b>2.405</b>	<b>40,08 %</b>
<b>E-mail</b>	732	1.055	1.401	1.367	1.312	1.712	1.129	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	<b>15.630</b>	<b>1.303</b>	<b>21,71%</b>
<b>Central Telefônica SP156</b>	1.088	1.078	1.240	1.066	1.081	1.147	951	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	<b>14.290</b>	<b>1.191</b>	<b>19,85%</b>
<b>Zap Denúncia</b>	511	487	511	538	512	472	518	671	699	645	733	573	<b>6.870</b>	<b>573</b>	<b>9,54%</b>
<b>Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)</b>	186	107	177	216	283	320	219	261	512	397	600	254	<b>3.532</b>	<b>294</b>	<b>4,91%</b>
<b>Presencial</b>	155	152	153	181	120	165	146	201	169	204	188	226	<b>2.060</b>	<b>172</b>	<b>2,86%</b>
<b>App SP156*</b>	79	80	106	84	22	8	15	2	11	33	125	23	<b>588</b>	<b>49</b>	<b>0,82%</b>
<b>Carta</b>	24	24	12	15	10	10	10	11	15	9	20	7	<b>167</b>	<b>14</b>	<b>0,23%</b>
<b>Total</b>	<b>4.735</b>	<b>5.123</b>	<b>6.118</b>	<b>5.890</b>	<b>5.561</b>	<b>6.101</b>	<b>5.155</b>	<b>6.308</b>	<b>6.771</b>	<b>6.677</b>	<b>7.249</b>	<b>6.307</b>	<b>71.995</b>	<b>6.000</b>	<b>100,00 %</b>

Canais de Atendimento - Dezembro/2025\*

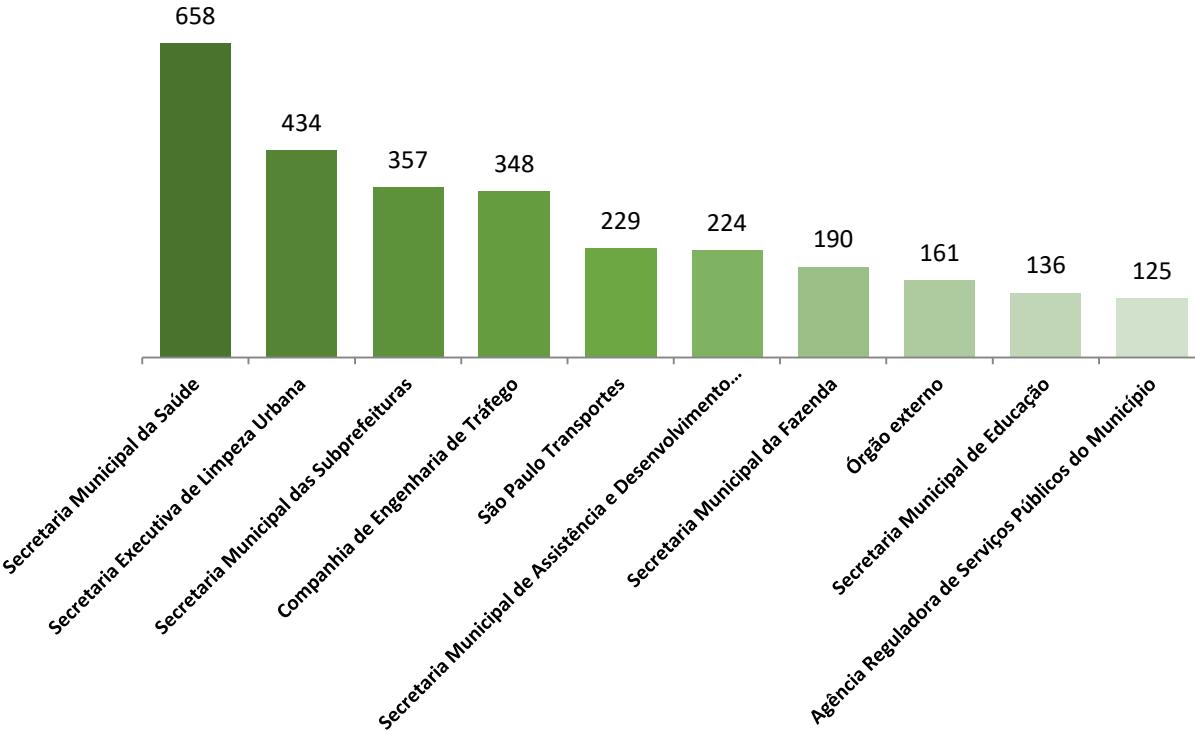


"Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em 17/09/2025, os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

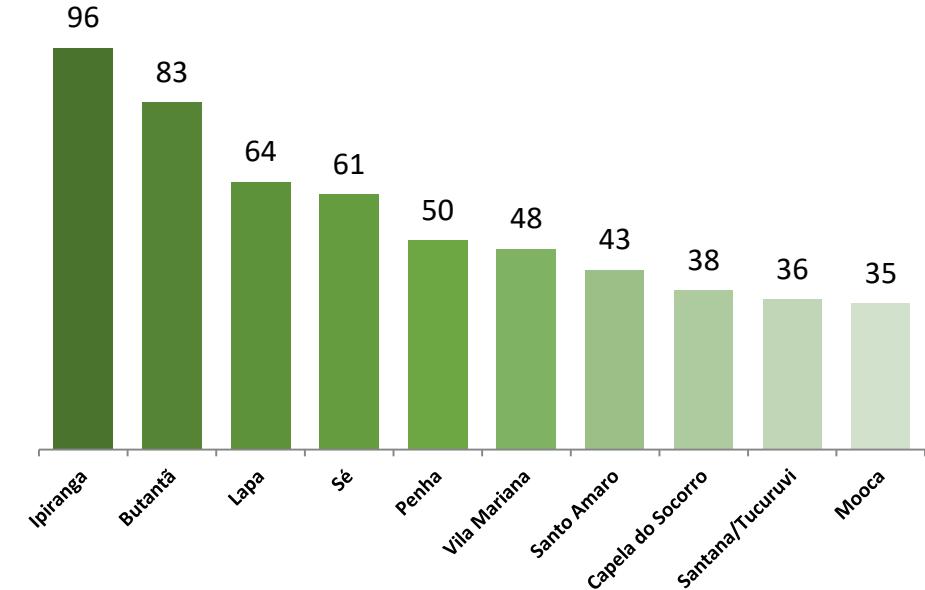
A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O "Portal" se destaca como o principal meio, respondendo por 40% (28.858 – em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em dezembro/25. "E-mail" teve redução com 21,71% (732) seguido da Central 156 com 19,85% (1.088) dos atendimentos", "Zap Denúncia" (9,54%) se consolida como um canal digital relevante, atendimentos com 511 em dezembro/25.

# Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos mais solicitados –  
Dezembro/2025\*



10 Subprefeituras mais solicitados –  
Dezembro/2025\*

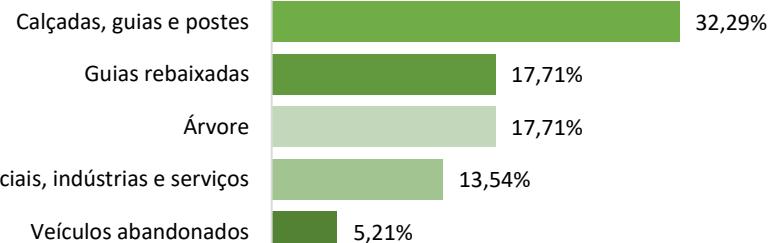


Entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

\*excetuando-se denúncias

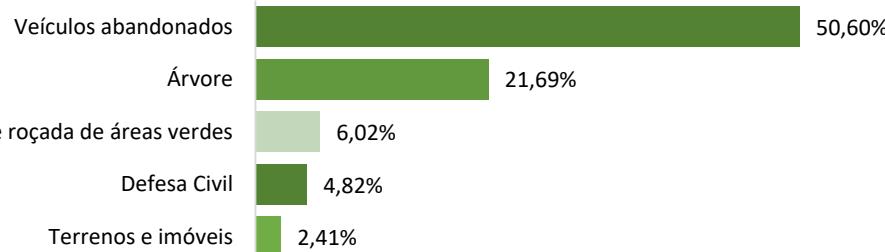
# Os Assuntos\* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

## Ipiranga



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](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782)

## Butantã



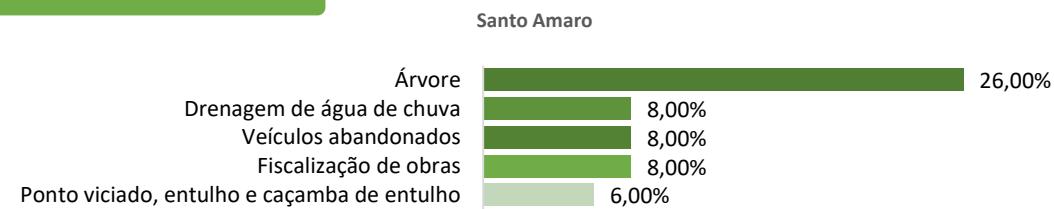
## Lapa



## Sé



## Penha



\*excetuando-se denúncias

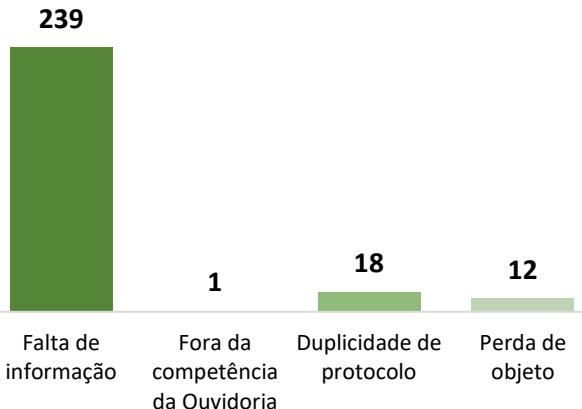
# Denúncias

Protocolos	dez/25	nov/25	out/25	set/25	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan/25	Total 2025	Média Anual	% Total 2025
<strong>Status das Denúncias</strong>															
Recebidas	110	106	124	137	142	138	114	139	117	111	155	135	<strong>1528</strong>	127	13,15
Não recebidas	293	217	270	236	232	220	196	267	291	181	213	219	<strong>2835</strong>	236	24,40
Canceladas	4	4	5	4	6	3	1	3	7	16	17	7	<strong>77</strong>	6	0,66
<strong>Total de denúncias (exceto canceladas)</strong>	<strong>403</strong>	<strong>323</strong>	<strong>394</strong>	<strong>373</strong>	<strong>374</strong>	<strong>358</strong>	<strong>310</strong>	<strong>406</strong>	<strong>408</strong>	<strong>292</strong>	<strong>368</strong>	<strong>354</strong>	<strong>4363</strong>	<strong>364</strong>	<strong>37,56</strong>
<strong>Total de denúncias</strong>	<strong>407</strong>	<strong>327</strong>	<strong>399</strong>	<strong>377</strong>	<strong>380</strong>	<strong>361</strong>	<strong>311</strong>	<strong>409</strong>	<strong>415</strong>	<strong>308</strong>	<strong>385</strong>	<strong>361</strong>	<strong>4440</strong>	<strong>370</strong>	<strong>38,22</strong>
Convertidas	499	512	581	617	508	485	558	665	658	657	815	622	<strong>7177</strong>	598	61,78
<strong>Total Geral</strong>	<strong>906</strong>	<strong>839</strong>	<strong>980</strong>	<strong>994</strong>	<strong>888</strong>	<strong>846</strong>	<strong>869</strong>	<strong>1074</strong>	<strong>1073</strong>	<strong>965</strong>	<strong>1200</strong>	<strong>983</strong>	<strong>11617</strong>	<strong>968</strong>	<strong>100,00</strong>

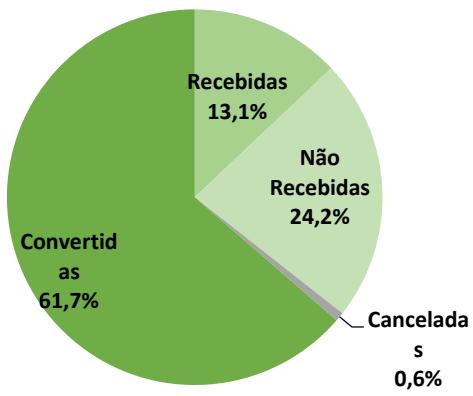


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Dez/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **906 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **407** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **499** foram **convertidas** como reclamações.

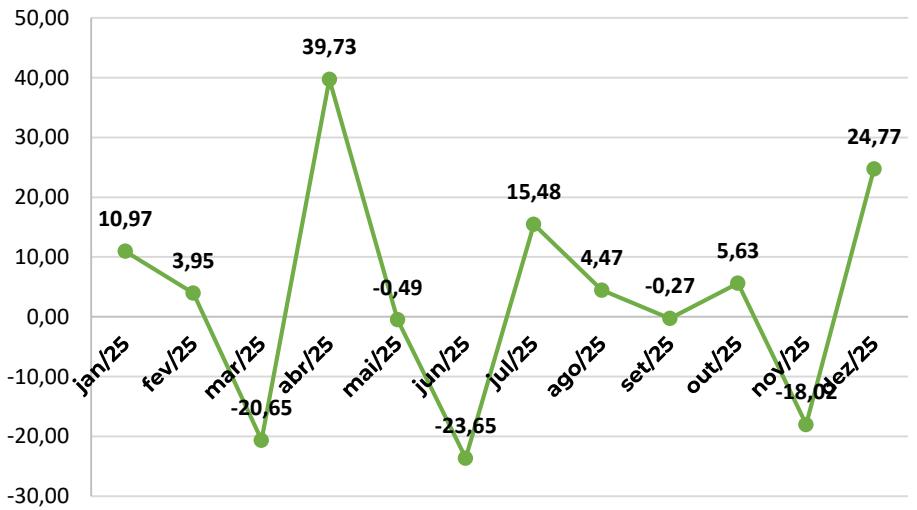
**Motivos de Indeferimento (Denúncias Dez./2025)**



**% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2025**

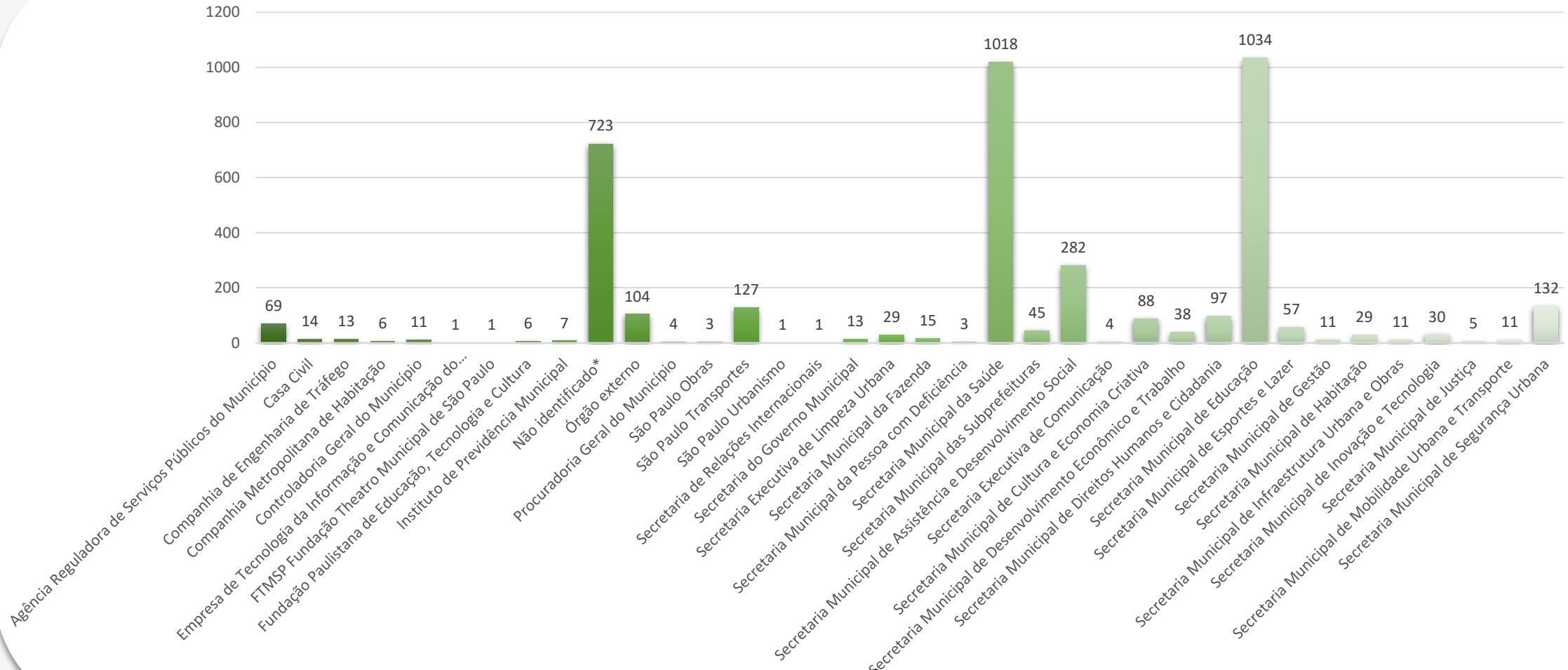


**Variação Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025**



# Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Dezembro/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
set/25	735	15,38
out/25	621	-15,51
nov/25	613	-1,29
dez/25	612	-0,16
<b>Total</b>	<b>7.685</b>	
<b>Média</b>	<b>640</b>	

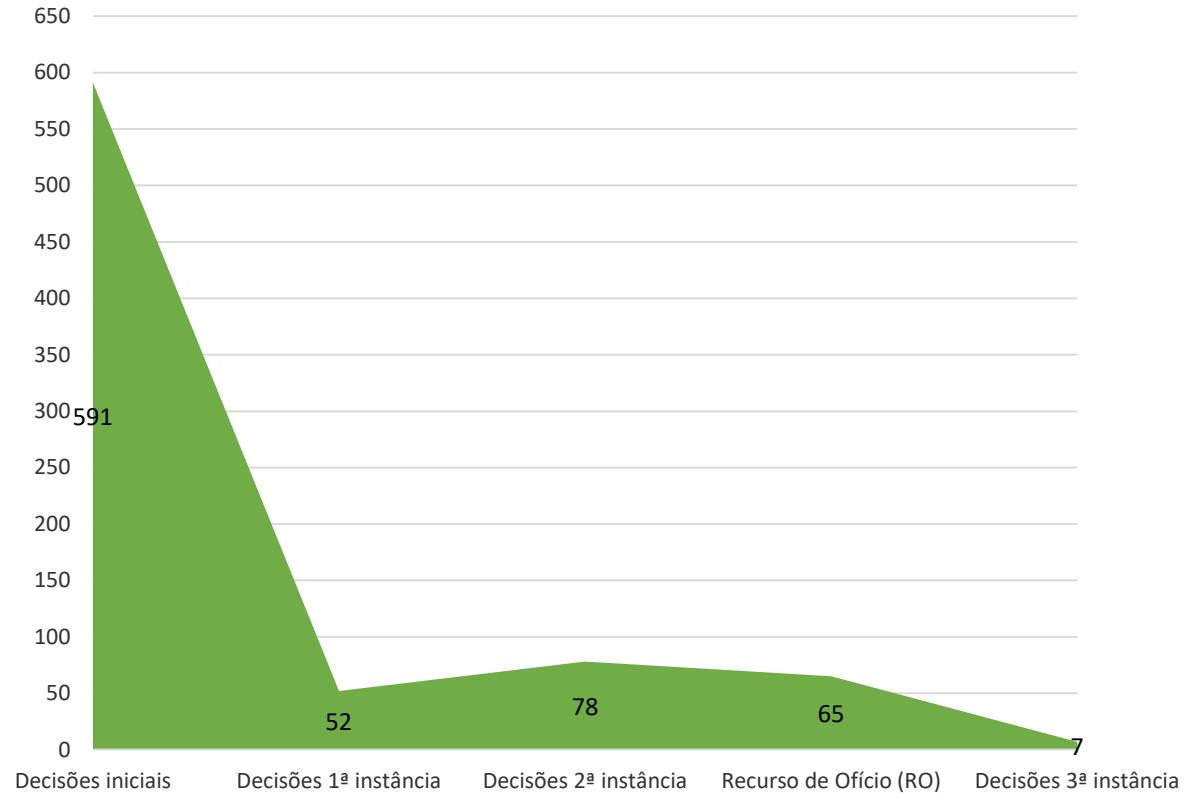
A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.



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](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/transparencia_passiva/261543)

\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

## Instância de decisões – Dez./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.

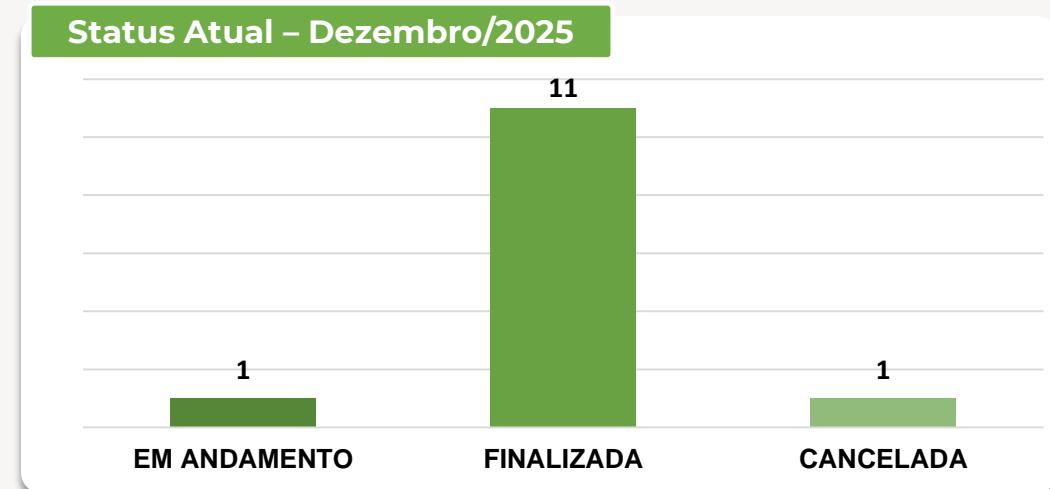
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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
set/25	20	-25,93
out/25	44	120,00
nov/25	27	-38,64
Dez/25	13	-51,85
Total	<b>352</b>	
<b>Média</b>	<b>29</b>	

\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**