

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

JANEIRO DE 2026



**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

Ana Beatriz Gutierrez Dos Santos

Olivia Guimarães Mattos Espindola

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



5.809

Total de Manifestações



52,2%

Finalizadas



41,1%

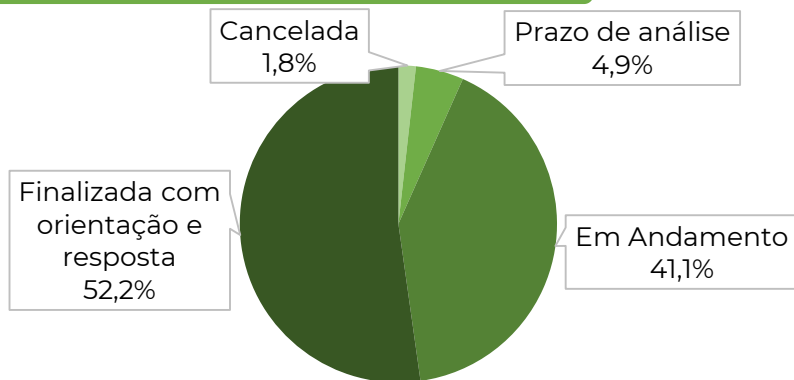
Em andamento



4,9%

No prazo de Análise

Status das Manifestações Janeiro/2026

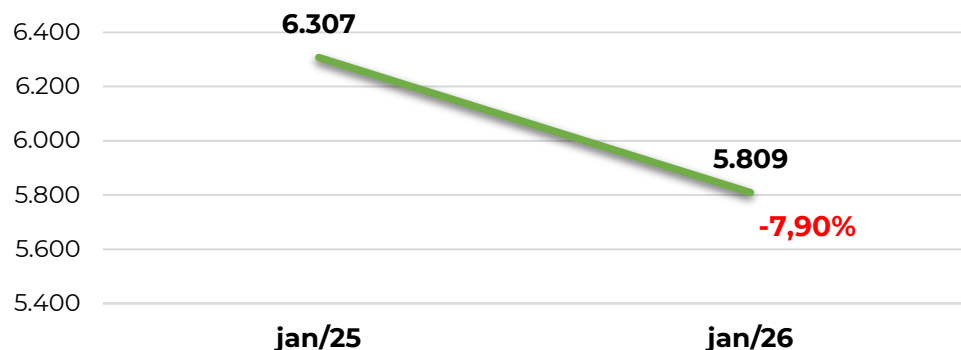


No mês de **janeiro de 2026** a Ouvidoria registrou **5.809** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

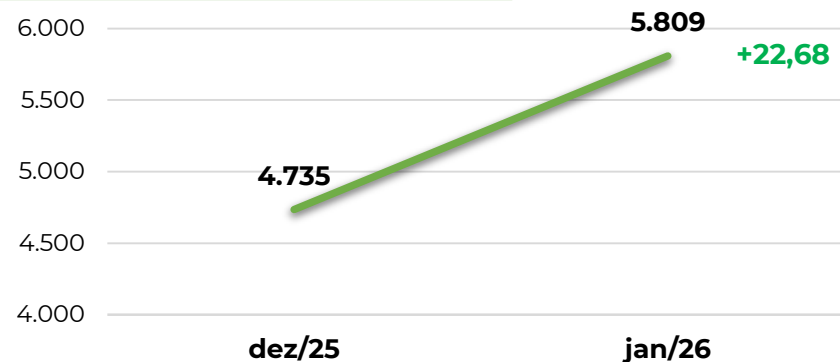
Em comparação a janeiro de 2025, houve uma redução de 498 de manifestações, o que representa **-7,9%**.

Do total registrado constata-se em 02 de fevereiro de 2026, que 52,2% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 41,1% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 4,9% estão no prazo de análise e 1,8% foi cancelado.

Janeiro/2025 x Janeiro/2026

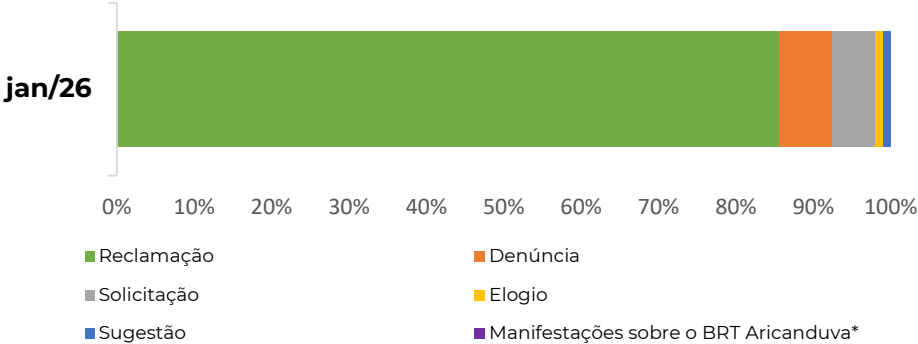


Dezembro/2025 x Janeiro/2026

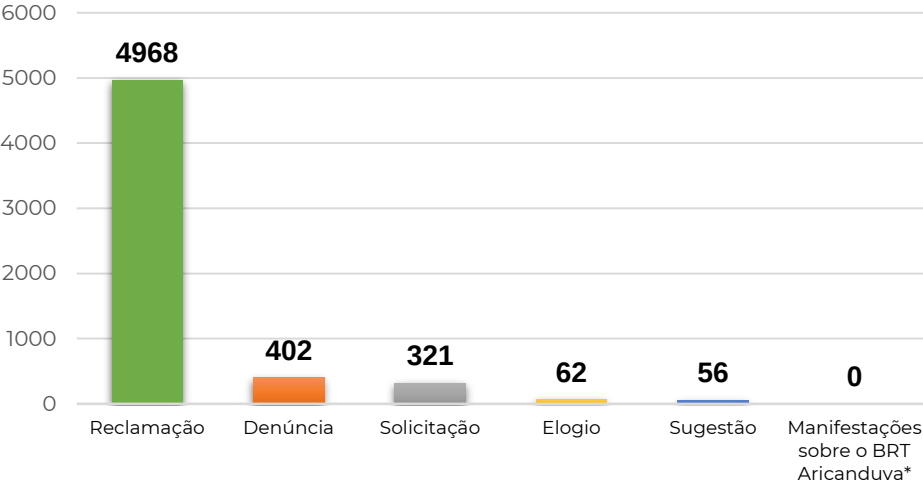


Tipos de manifestações

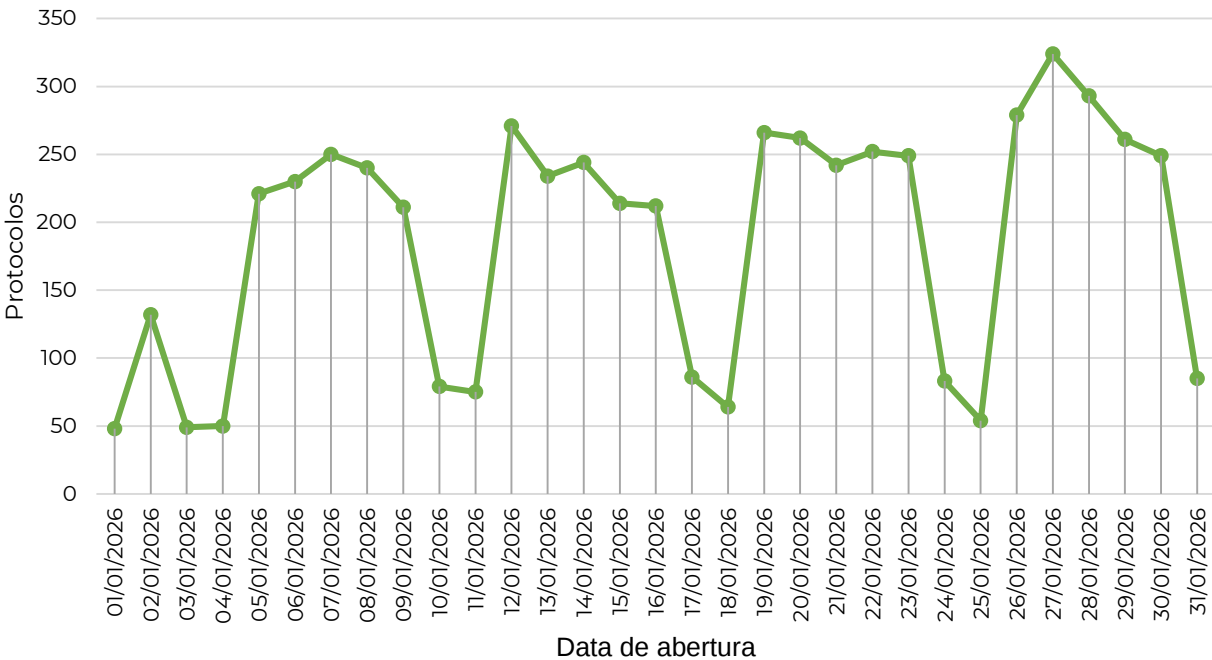
% de Manifestações (JAN/2026)



Tipos de Manifestações (Janeiro de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Janeiro de 2026)

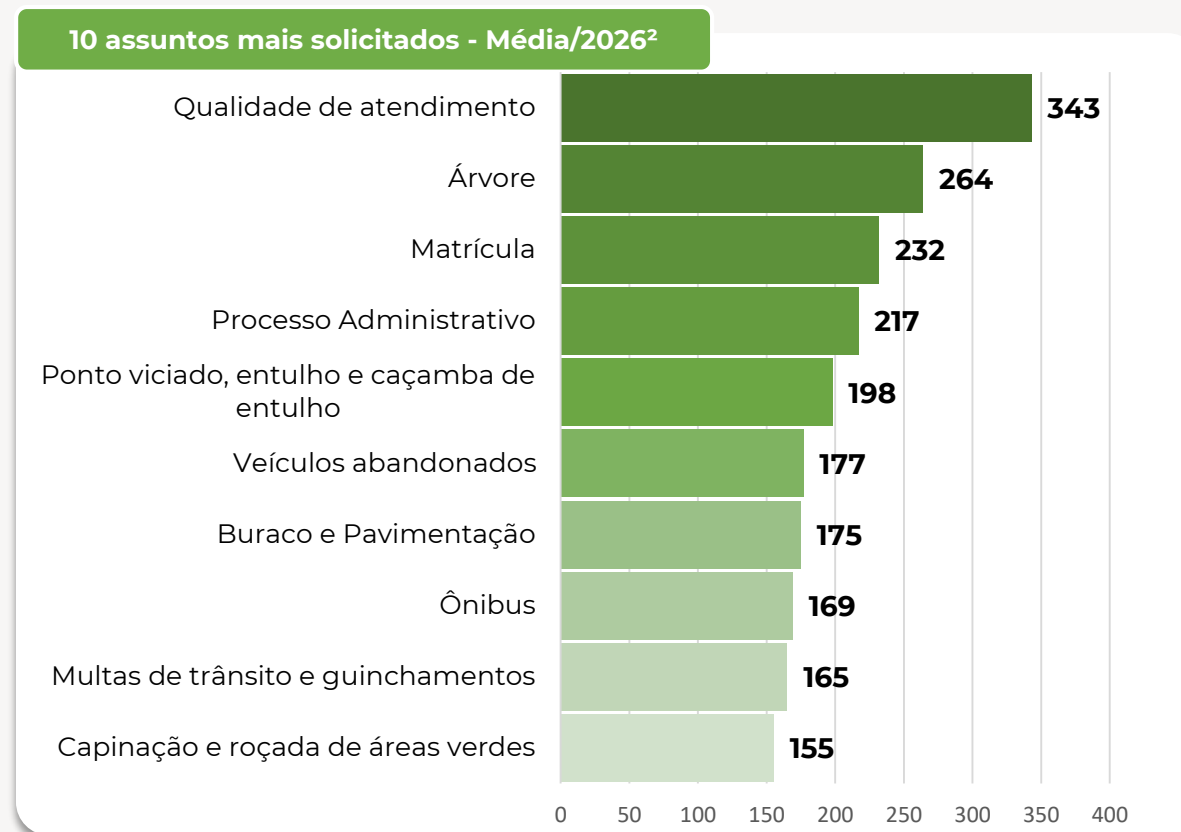


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação¹ de aumento em janeiro/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "Matrícula" com aumento 1004,76% em decorrência da sazonalidade que ocorre pelo início do ano letivo em instituições de ensino da prefeitura. Para efeito desse relatório entende-se como "Matrícula", as manifestações referentes à inscrição ou transferência em instituições de ensino da prefeitura de São Paulo.

A maior variação de diminuição em janeiro/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "Multas de trânsito e guinchamentos" com diminuição de 14,06%. 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.

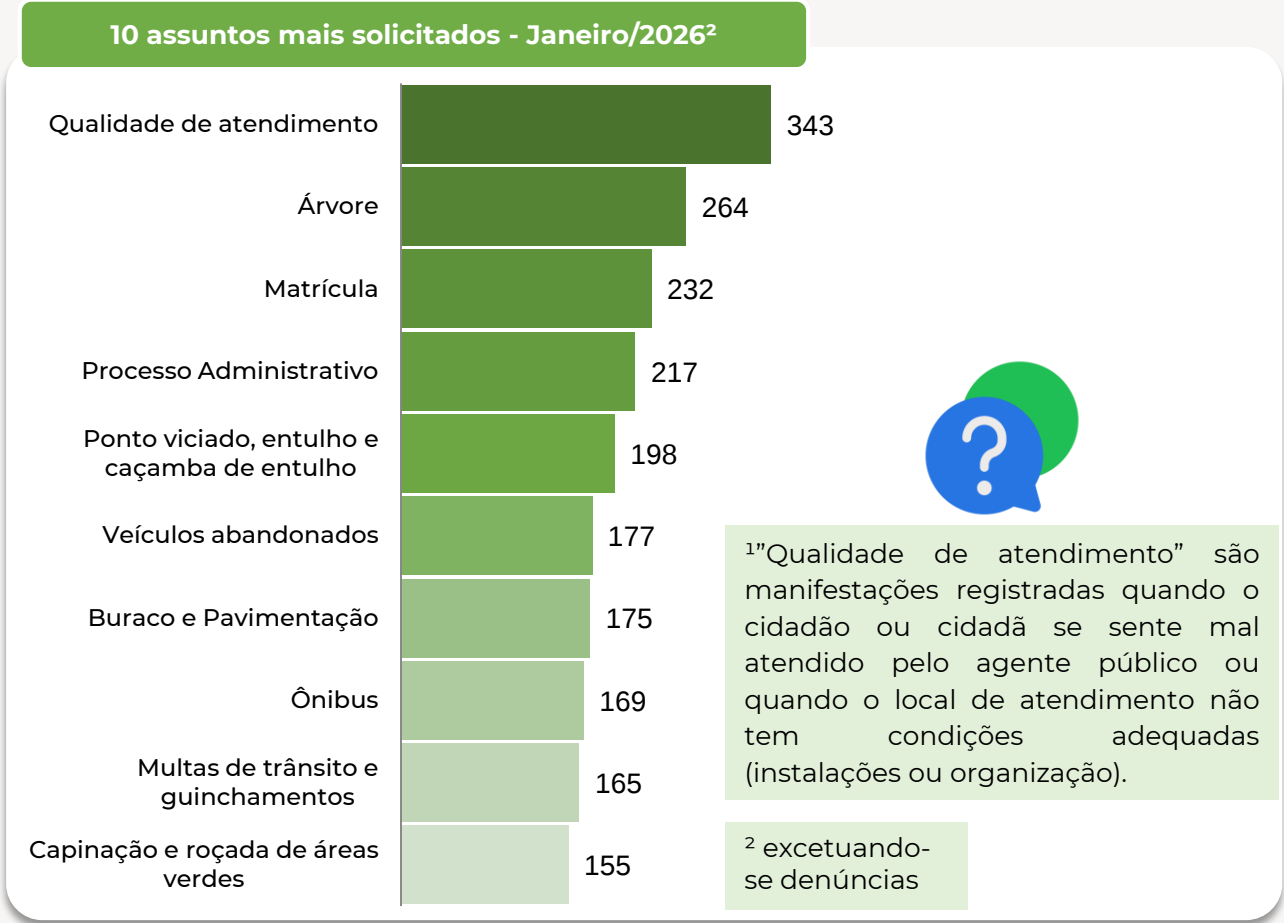
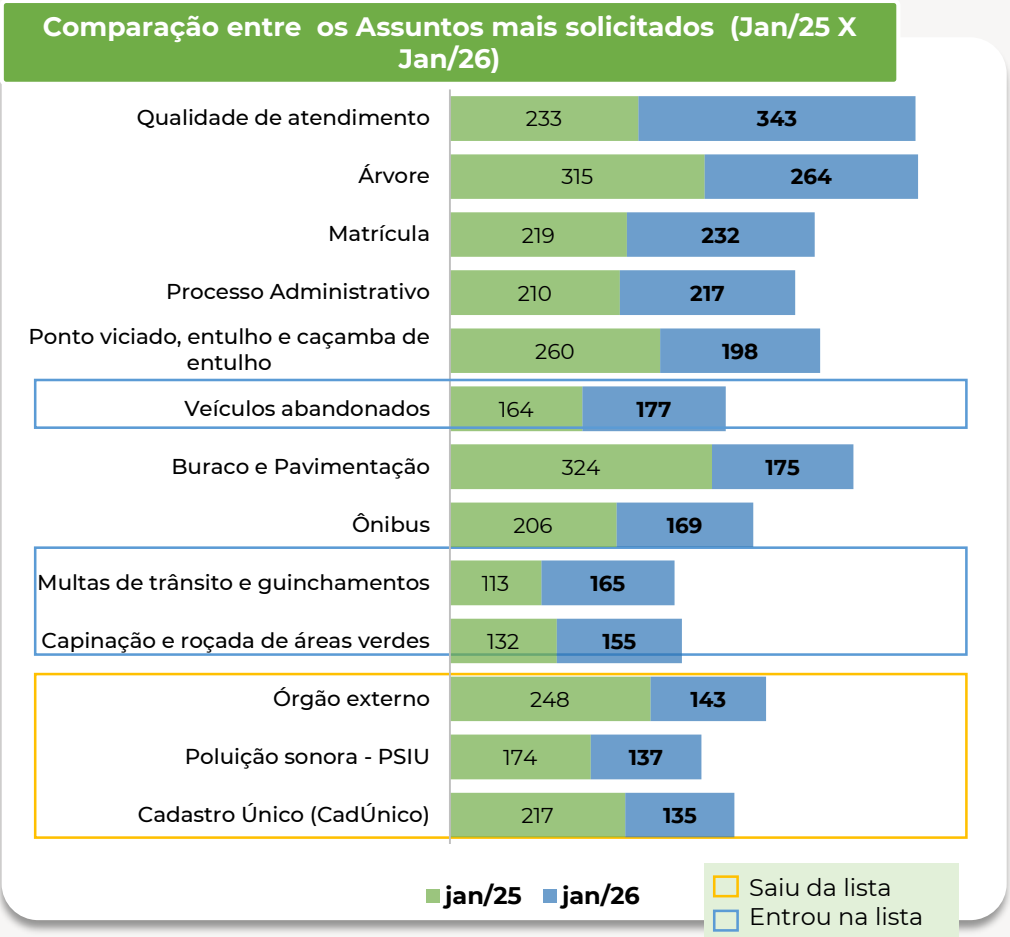


¹ Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

² excetuando-se denúncias

Os 10 assuntos mais demandados

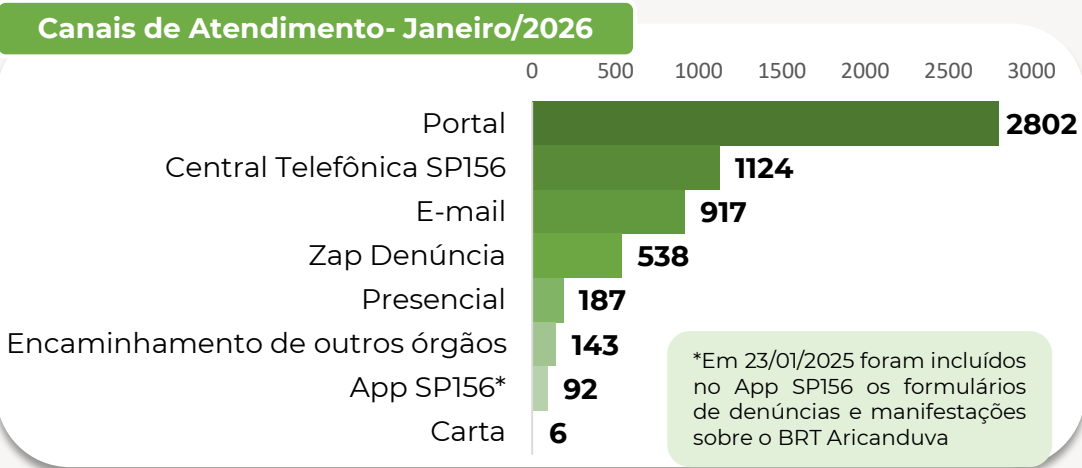
A comparação entre janeiro de 2025 e 2026 evidencia mudanças importantes no *ranking* das demandas. Enquanto "Qualidade de atendimento"¹ e "Multas de trânsito e guinchamentos" cresceram aproximadamente 47%, "Buraco e Pavimentação" e "Cadastro Único" reduziram. A sazonalidade de início de ano, explica a maior incidência de manifestações sobre "Processo Administrativo" (relacionadas a tributos) e "Matrícula" (início do ano letivo), padrão recorrente observado historicamente neste período.



Canais de Atendimento



Canais de Atendimento	janeiro/26	%Total
Portal	2.802	48,2%
Central Telefônica SP156	1.124	19,3%
E-mail	917	15,8%
Zap Denúncia	538	9,3%
Presencial	187	3,2%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	143	2,5%
App SP156*	92	1,6%
Carta	6	0,1%
Total	5.809	100,0%



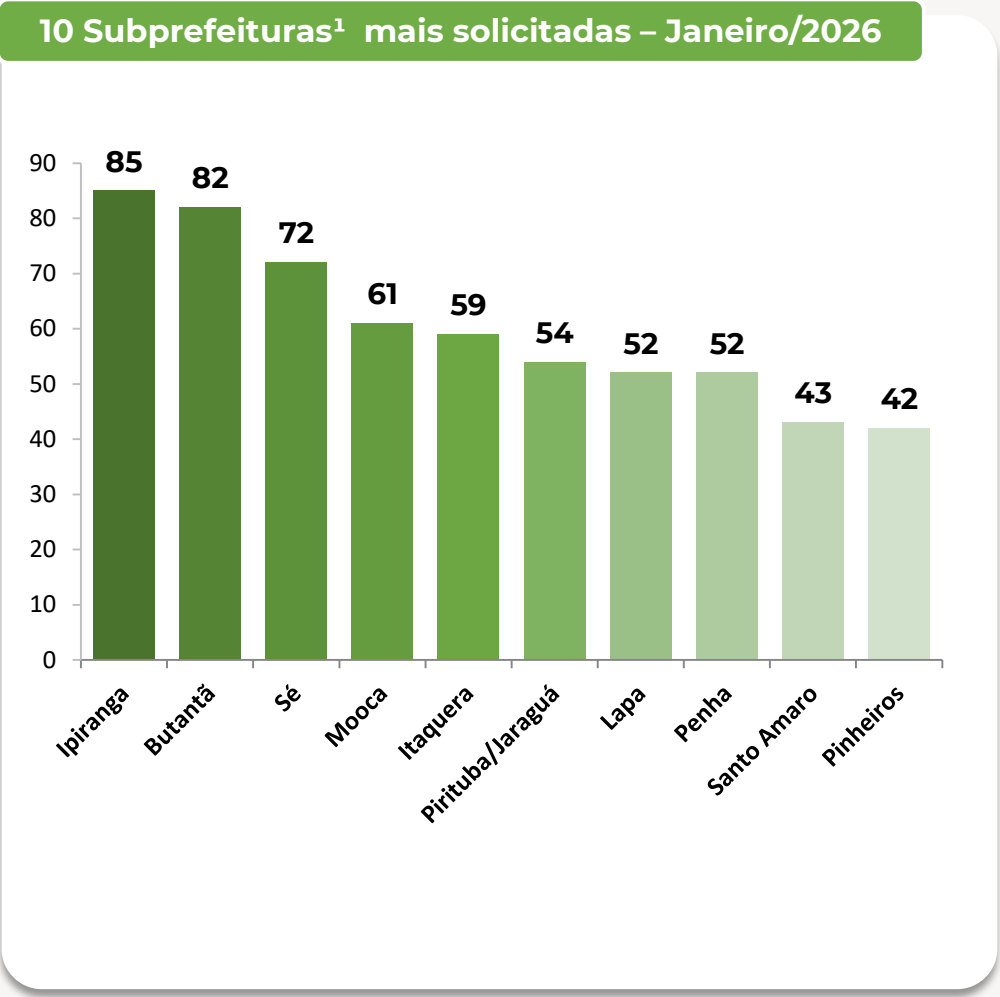
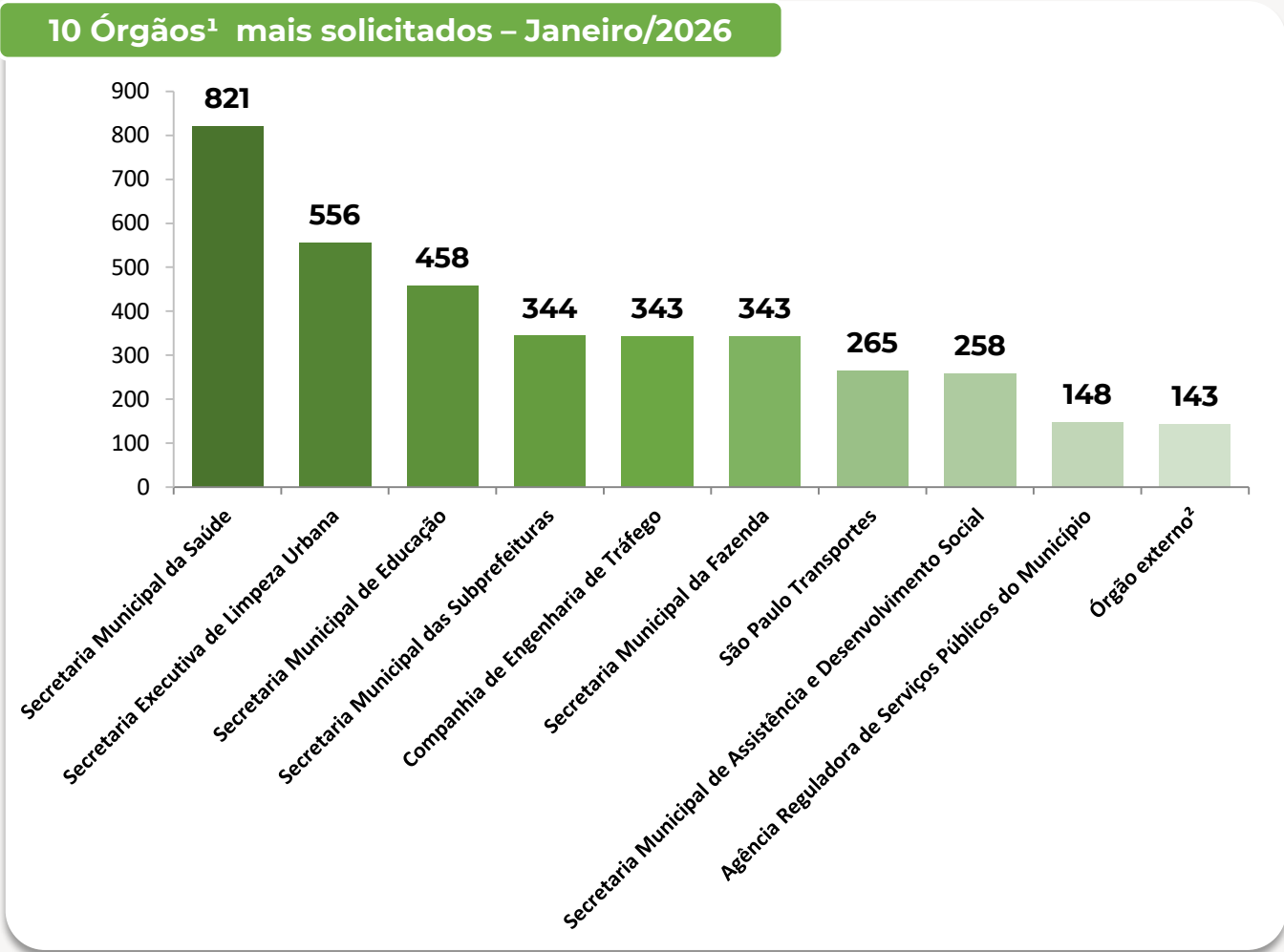
A análise dos canais de atendimento de janeiro/2026 mostra predominância digital, com 74,9% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (48,2%), E-mail (15,8%), Zap Denúncia (9,3%) e App SP156 (1,6%). O atendimento presencial representa 3,2%, reafirmando o compromisso com a disponibilidade 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

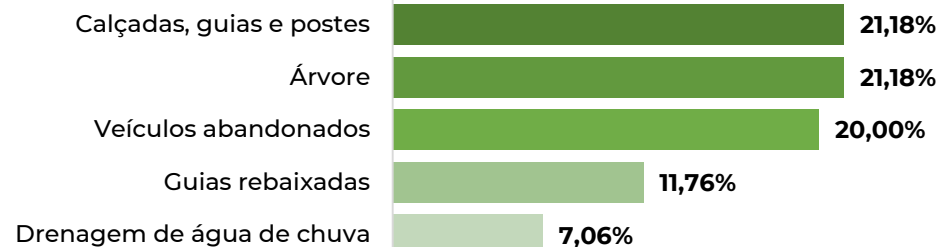


¹excetuando-se denúncias

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.

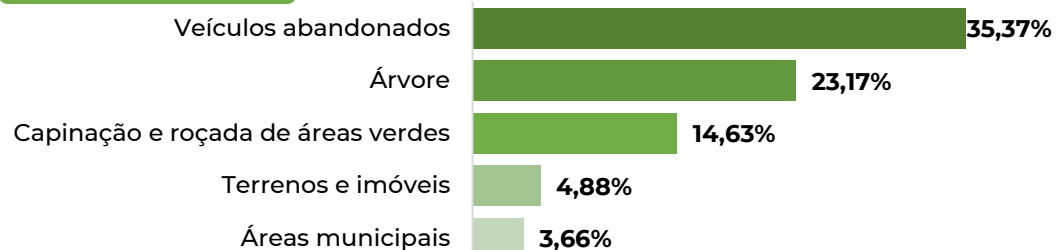
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

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

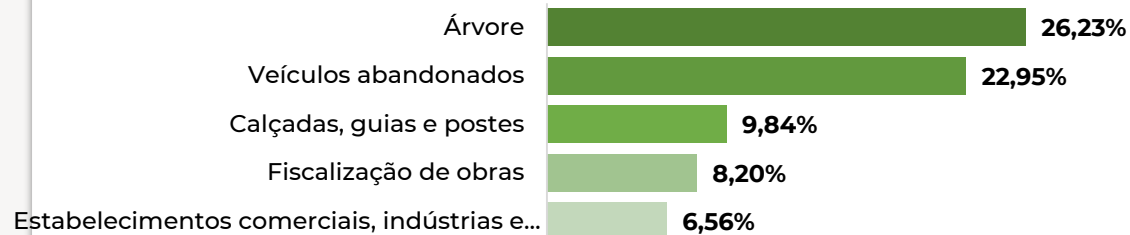
Butantã



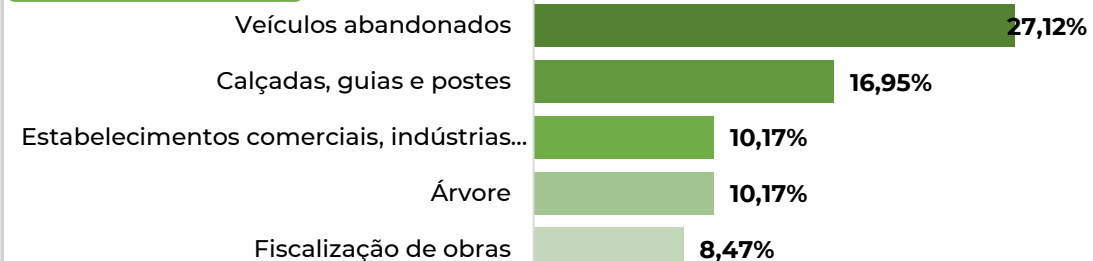
Sé



Mooca



Itaquera



*excetuando-se denúncias

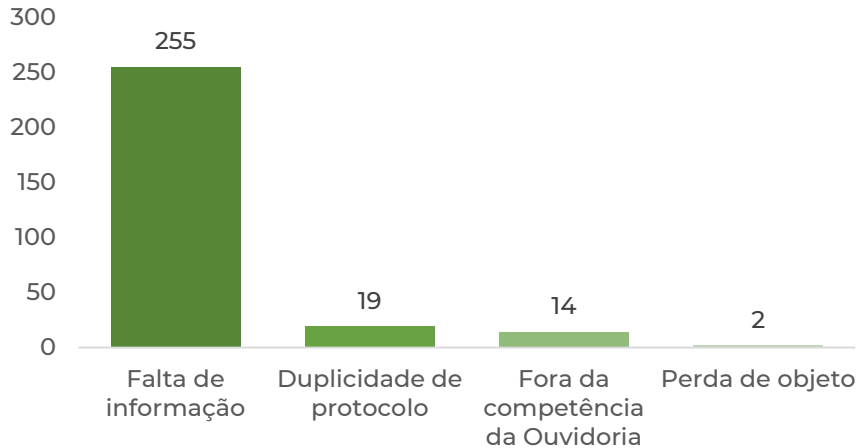
Denúncias

Protocolos	Jan/26	% Total 2026
Status das Denúncias		
Recebidas	109	11,34
Não recebidas	290	30,18
Canceladas	3	0,31
Total de denúncias (exceto canceladas)	399	
Total de denúncias	402	41,83
Convertidas	559	58,17
Total Geral	961	100,00

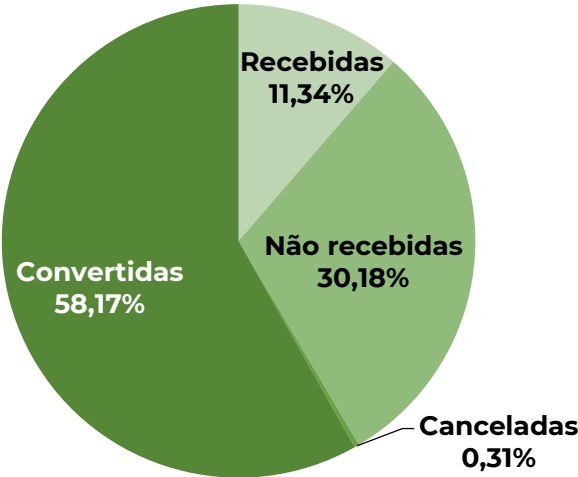


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **janeiro/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **961** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **402** foram aceitos como denúncias, enquanto **559** foram convertidas como reclamações.

Motivos de Indeferimento (Denúncias Jan/2026)

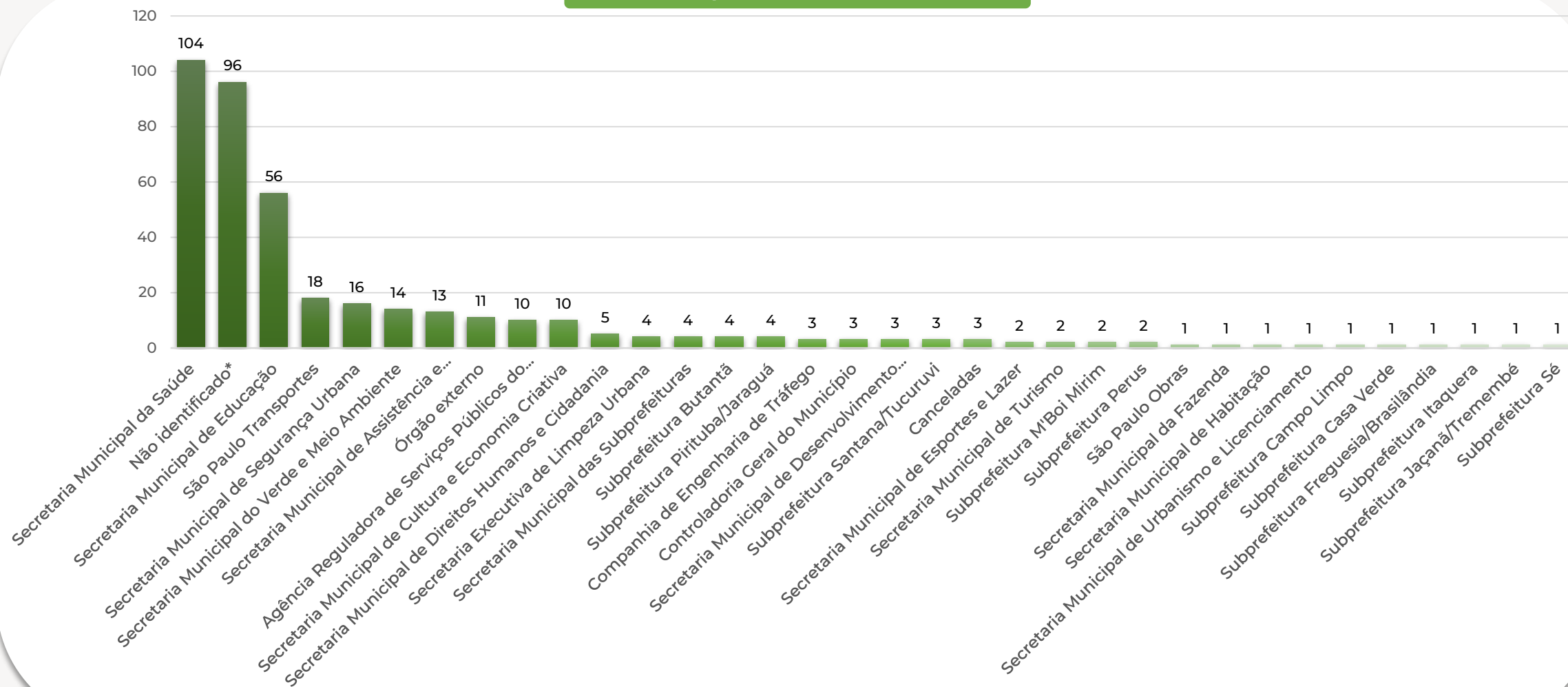


% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Janeiro/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)

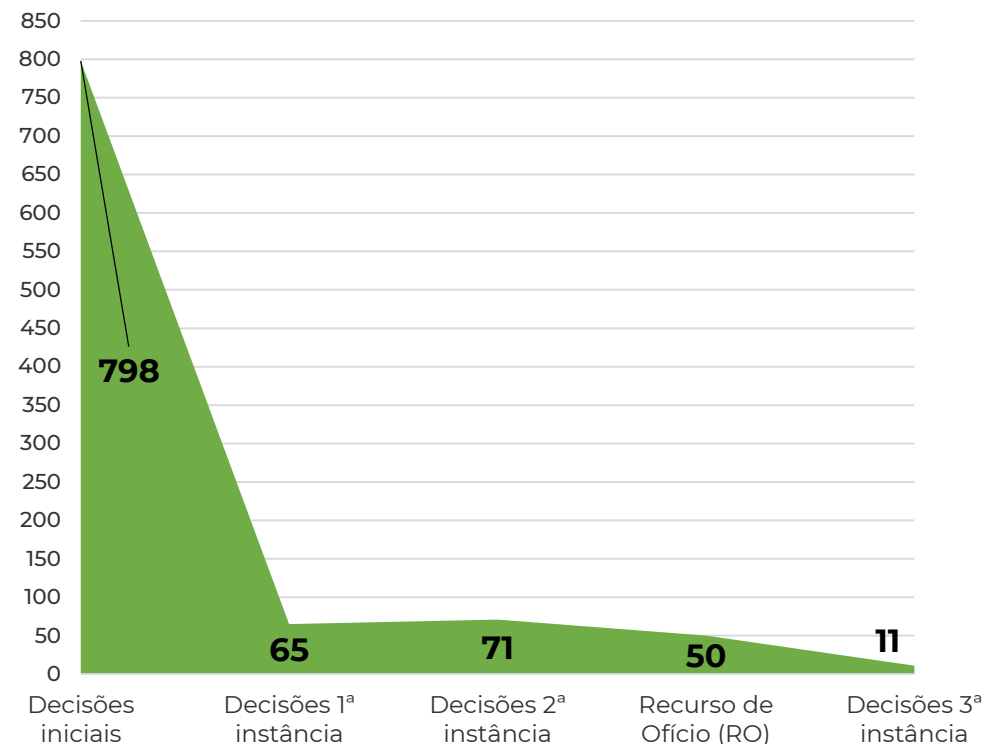
Mês	Protocolos	Variação*
jan./26	959	56,7%

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 – Jan/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.

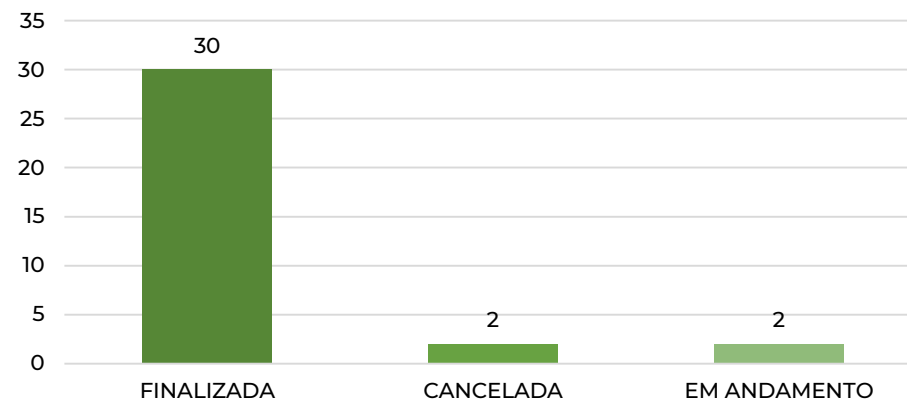
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais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

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

Mês	Protocolos	Variação*
jan./26	34	161,54

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Status Atual – Janeiro/2026





PREFEITURA DE
SÃO PAULO