

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

# **RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO**

**JULHO 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

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



6.274

Total de Manifestações



53,3%

Finalizadas



43%

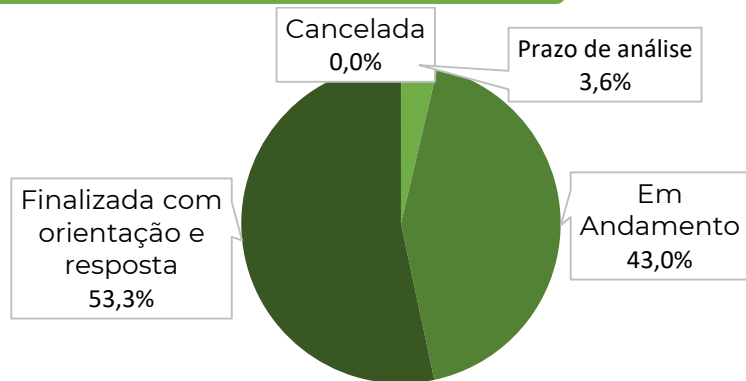
Em andamento



3,6%

No prazo de Análise

## Status das Manifestações Julho/2026

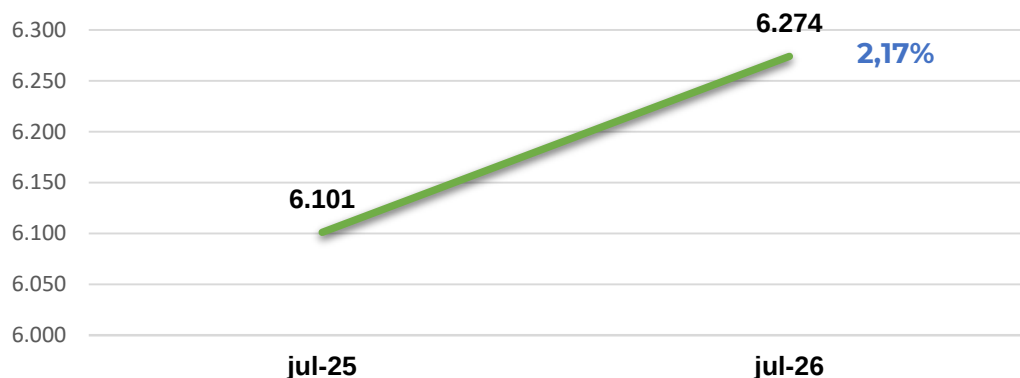


No mês de **julho de 2026** a Ouvidoria registrou **6.274** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

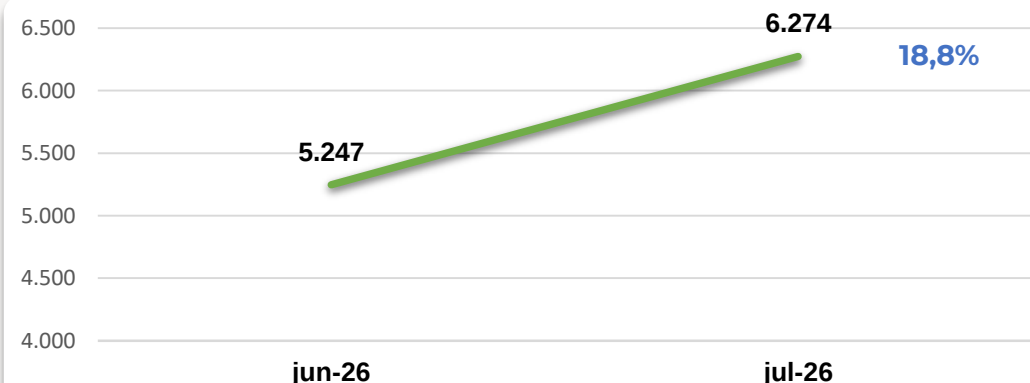
Em comparação a julho de 2025, houve um aumento de 173 de manifestações, o que representa **2,17%**.

Do total registrado constata-se em 01 de agosto de 2026, que 53,3% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 46% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuado), 3,6% estão no prazo de análise e 0% foi cancelado

## Julho/2025 x Julho/2026

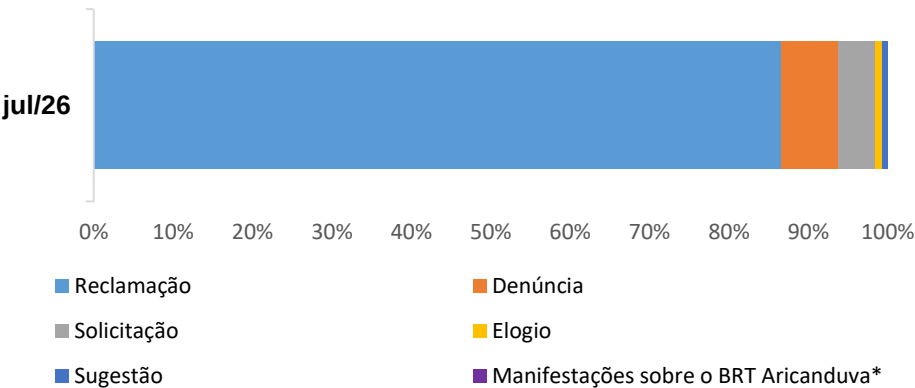


## Junho/2026 x Julho/2026

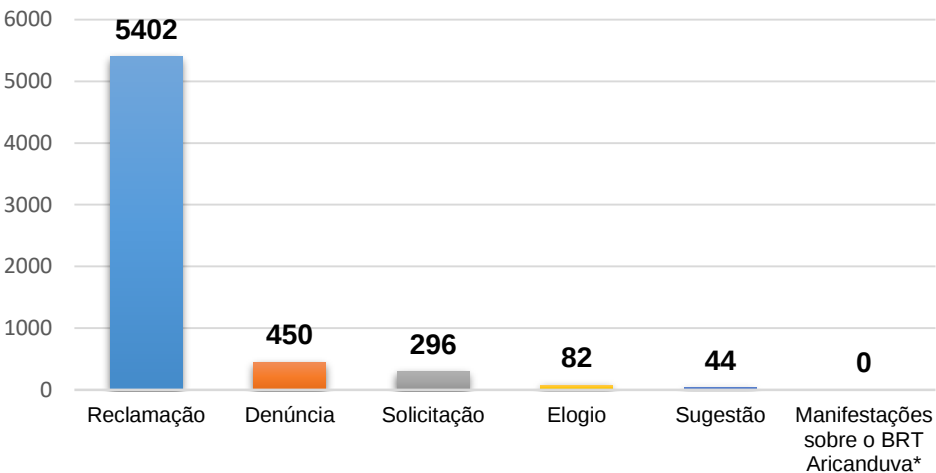


# Tipos de manifestações

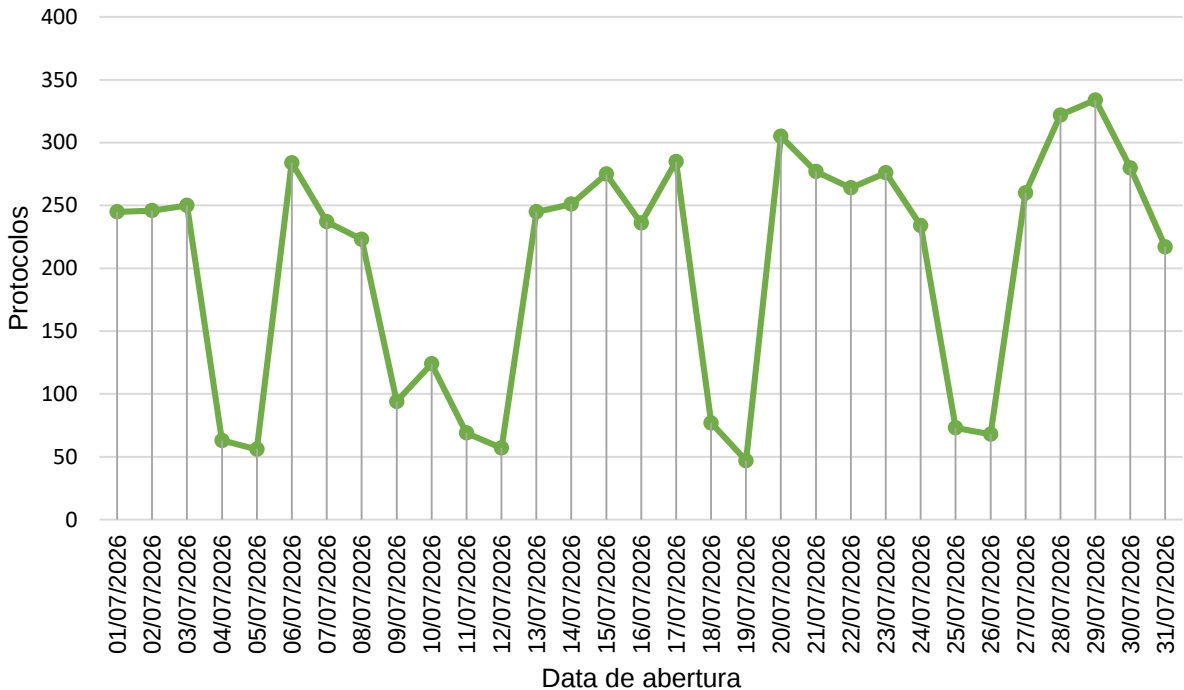
% de Manifestações (jul/2026)



Tipos de Manifestações (Julho de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Julho de 2026)

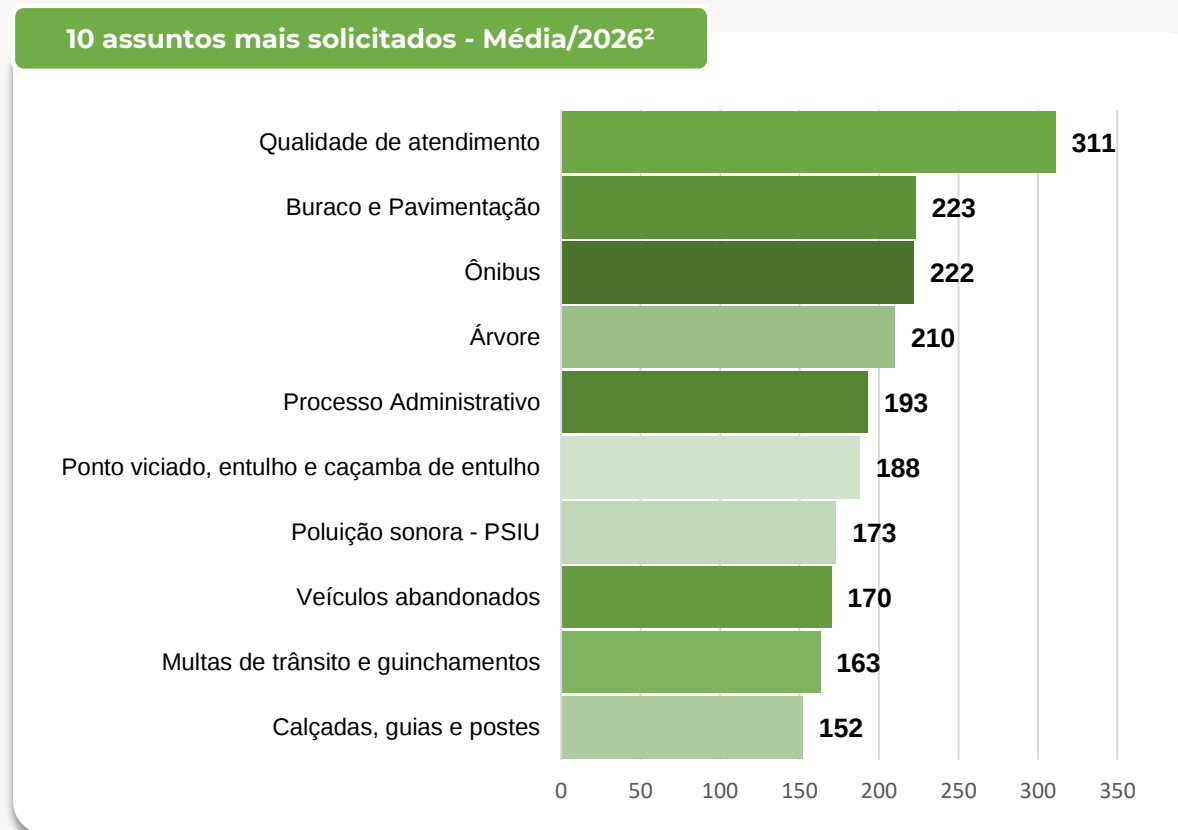


\*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

# Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em julho/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi **"Qualidade de atendimento"** com aumento 47,33%. Para efeito desse relatório entende-se como "Qualidade de atendimento", a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento eletrônico, informação incompleta em tutorial, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações que ferem os direitos do usuário do serviço público municipal.

A maior variação de redução em julho/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi **"Veículos abandonados"** com diminuição de 18,29%. 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.



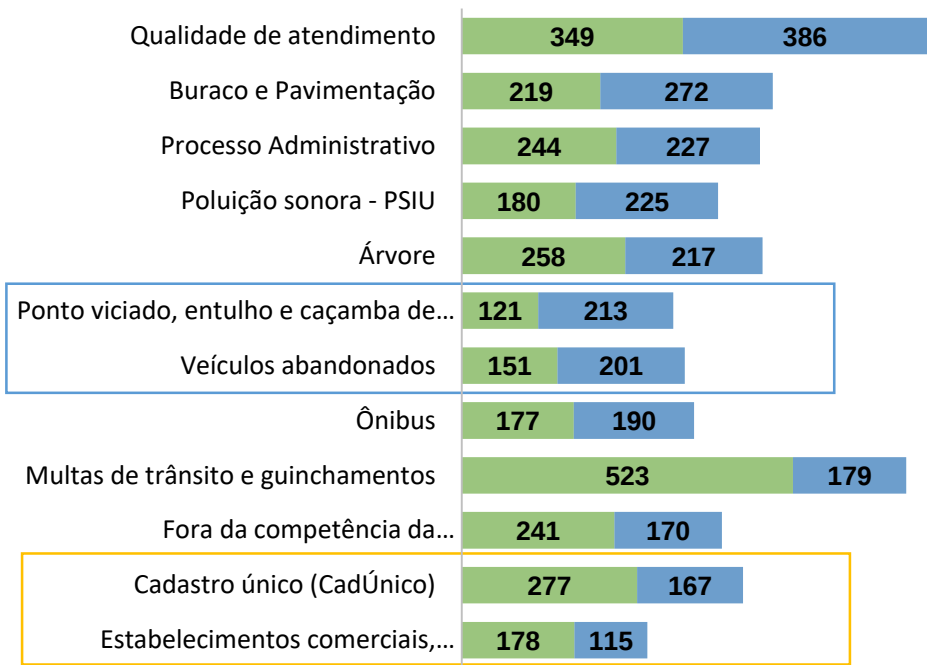
<sup>1</sup> Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

<sup>2</sup> excetuando-se denúncias

# Os 10 assuntos mais demandados

A comparação entre julho de 2025 e julho de 2026 apresenta mudanças no ranking dos protocolos registrados. Observa-se a entrada dos assuntos “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho” e “Veículos abandonados” entre os dez mais demandados em julho de 2026. Por outro lado, deixaram o ranking “Cadastro Único (CadÚnico)” e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”, que estavam entre os principais assuntos em julho de 2025. Entre os temas presentes em ambos os períodos, destacam-se os aumentos em “Buraco e Pavimentação” (+24,2%), “Poluição sonora – PSIU” (+25,0%), “Qualidade de atendimento” (+10,6%) e “Ônibus” (+7,3%). Em contrapartida, houve redução nos registros de “Multas de trânsito e guinchamentos” (-65,8%), “Fora da competência da municipalidade (Órgão Externo)” (-29,5%), “Árvore” (-15,9%) e “Processo Administrativo” (-7,0%). Apesar do aumento de 10,6% no volume de registros, “Qualidade de atendimento” passou a ocupar a primeira posição do ranking em julho de 2026, com 386 registros, superando “Multas de trânsito e guinchamentos”, que liderava em julho de 2025, com 523 registros, e caiu com 179 registros em julho de 2026.

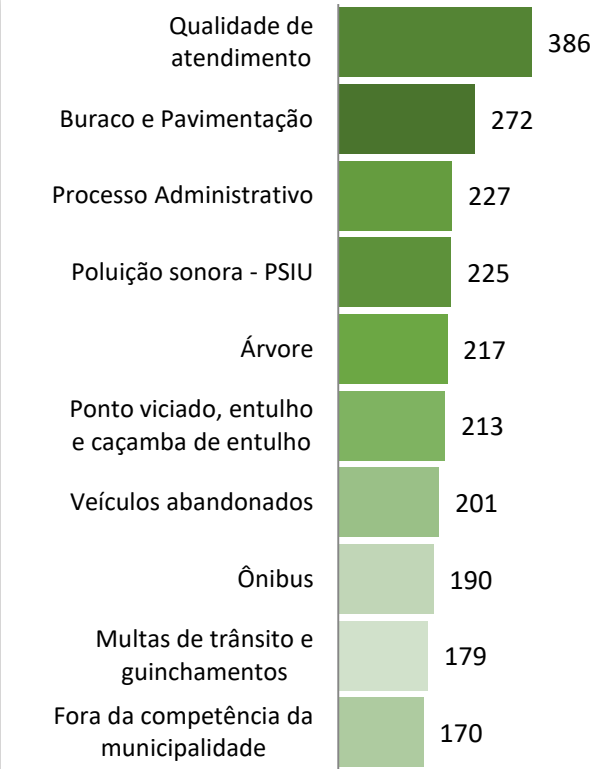
## Comparação entre os Assuntos mais solicitados (jul/25 X jul/26)



■ jul/25 ■ jul/26

■ Saiu da lista  
■ Entrou na lista

## 10 assuntos mais solicitados Julho/2026<sup>2</sup>



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



<sup>1</sup> “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).

<sup>2</sup> excetuando-se denúncias

# Canais de Atendimento



**43,7%**  
Portal



**21,9%**  
Central Telefônica 156



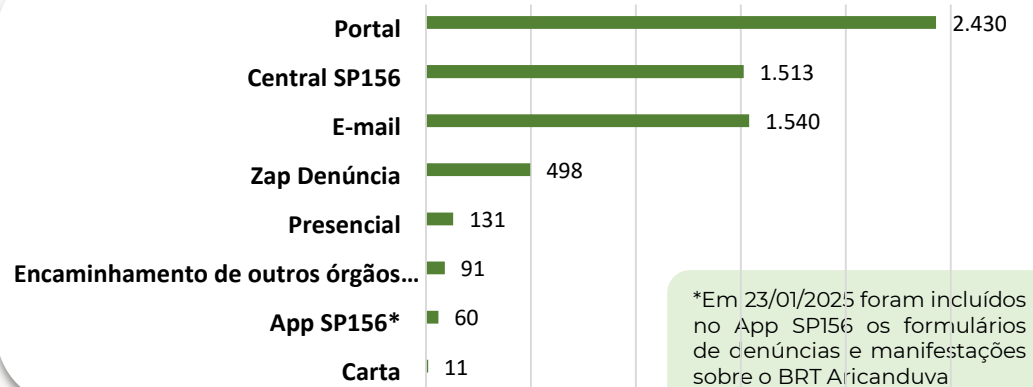
**18%**  
E-mail



**9,8%**  
Zap Denúncia

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

Canais de Atendimento- Julho/2026



\*Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva

A análise dos canais de atendimento de Julho/2026 mostra predominância digital, com 71,7% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (43,7%), E-mail (1%), Zap Denúncia (9,8%) e App SP156 (1,5%). O atendimento presencial representa 2,5%, reafirmando o compromisso com a disponibilidade multicanal e o protagonismo do cidadão(ã) na escolha de como interagir com a administração pública municipal.

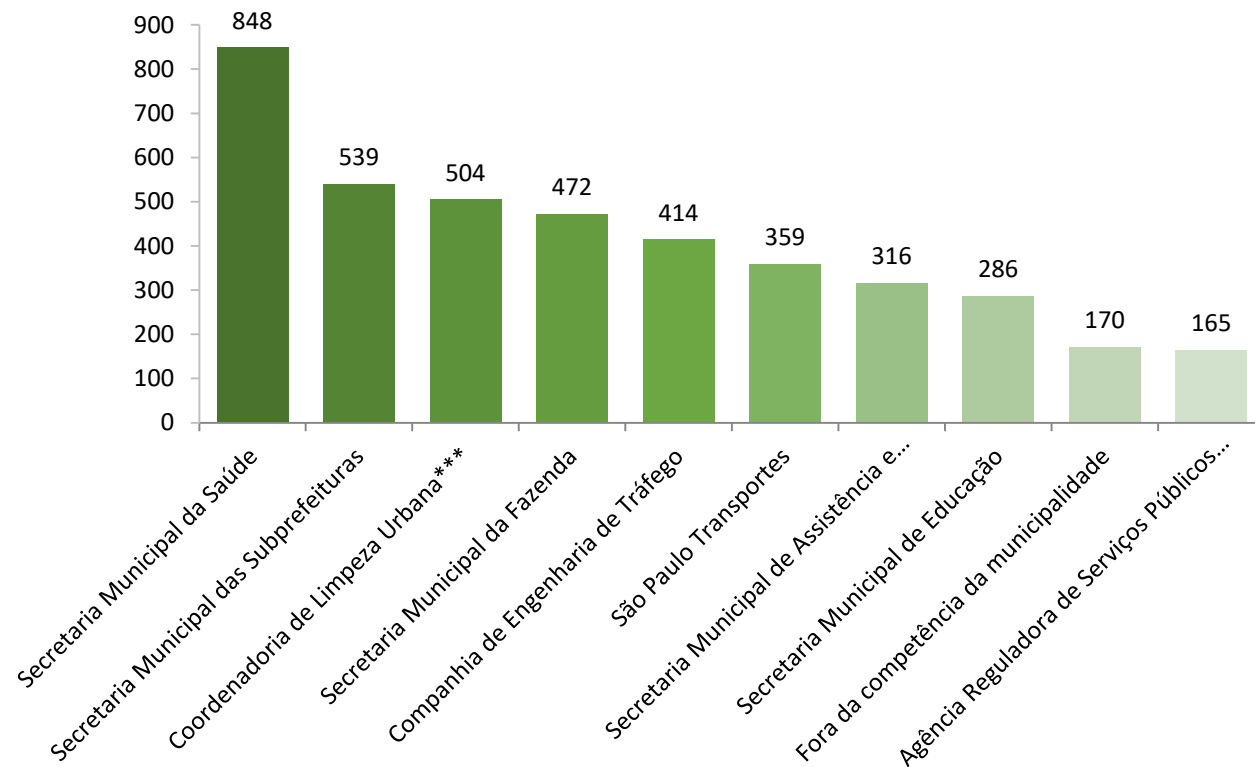
Conheça os canais de Atendimento - Fale com a Ouvidoria Geral do Município



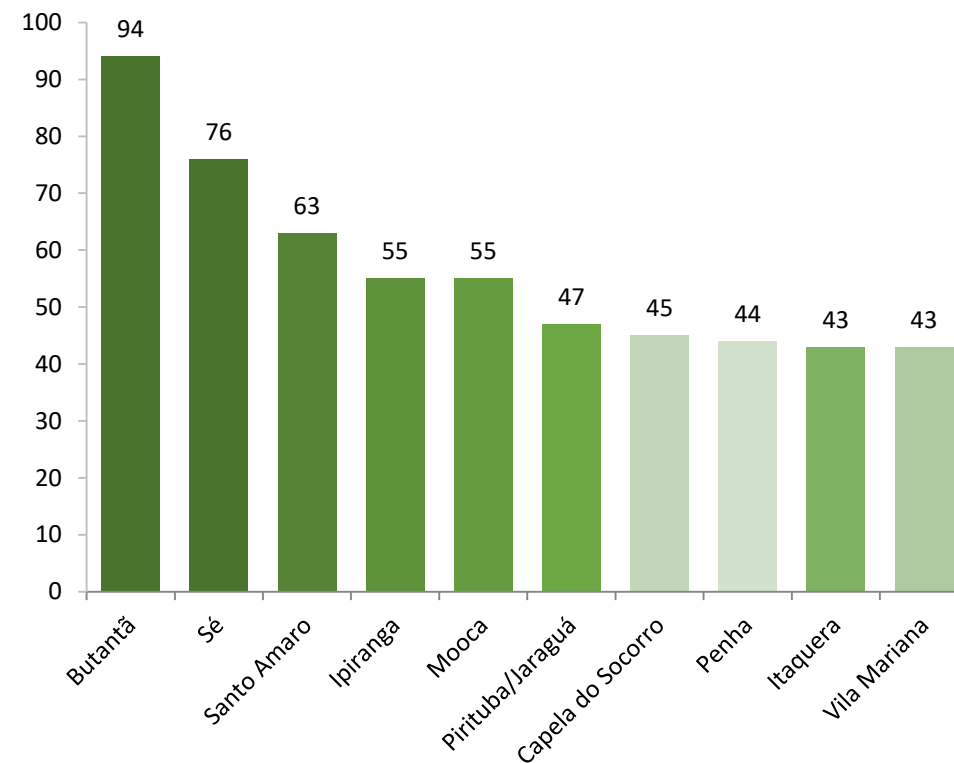
[https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale\\_com\\_a\\_ouvidoria/227268](https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268)

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

10 Órgãos<sup>1</sup> mais solicitados – Julho/2026



10 Subprefeituras<sup>1</sup> mais solicitadas – Julho/2026

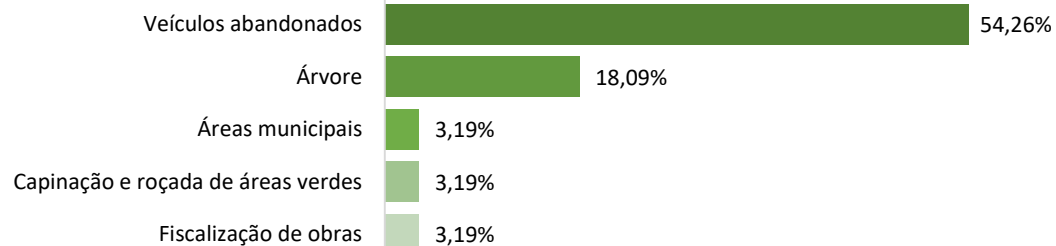


<sup>1</sup>excetuando-se denúncias

<sup>2</sup>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.

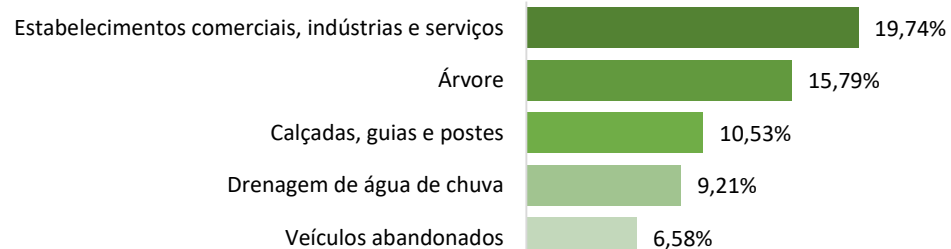
# Os Assuntos\* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

## Butantã

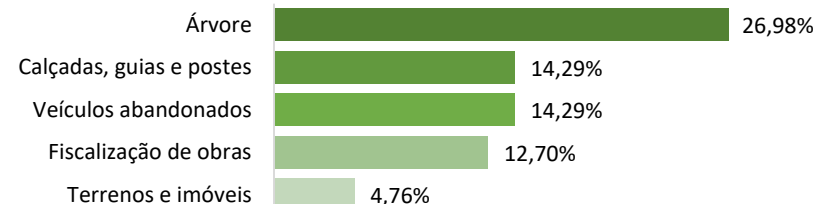


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em [https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios\\_mensais/144782](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782)

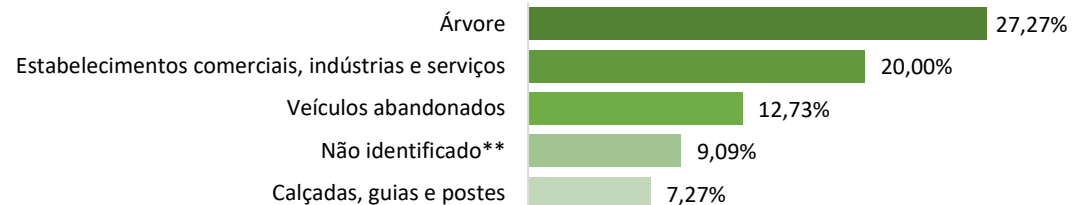
## Sé



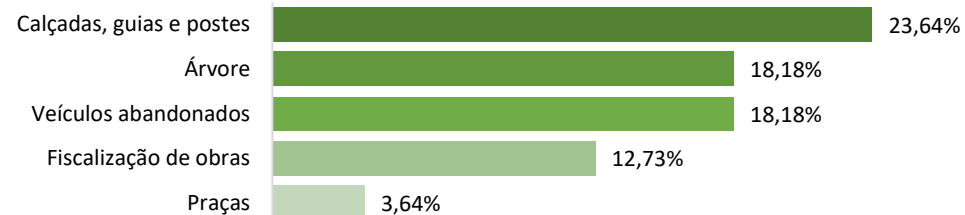
## Santo Amaro



## Mooca



## Penha

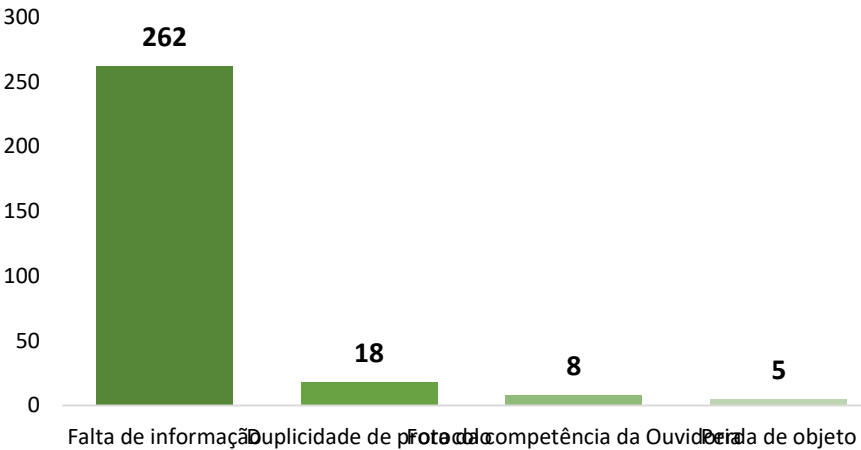


\*excetuando-se denúncias

# Denúncias

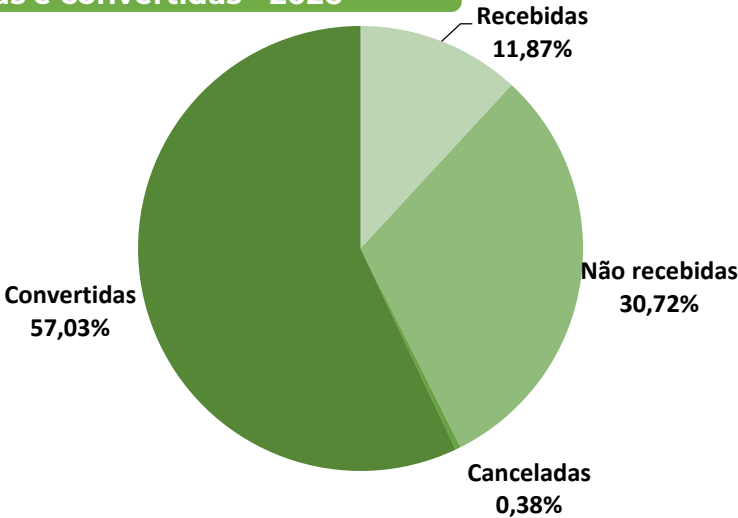
| Protocolos                             | jul/26 | jun/26 | mai/26 | abr/26 | mar/26 | fev/26 | jan/26 | Total 2026 | Média Mensal | % Total 2026 |
|----------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|--------------|--------------|
| Status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

Motivos de Indeferimento (Denúncias Jul/2026)



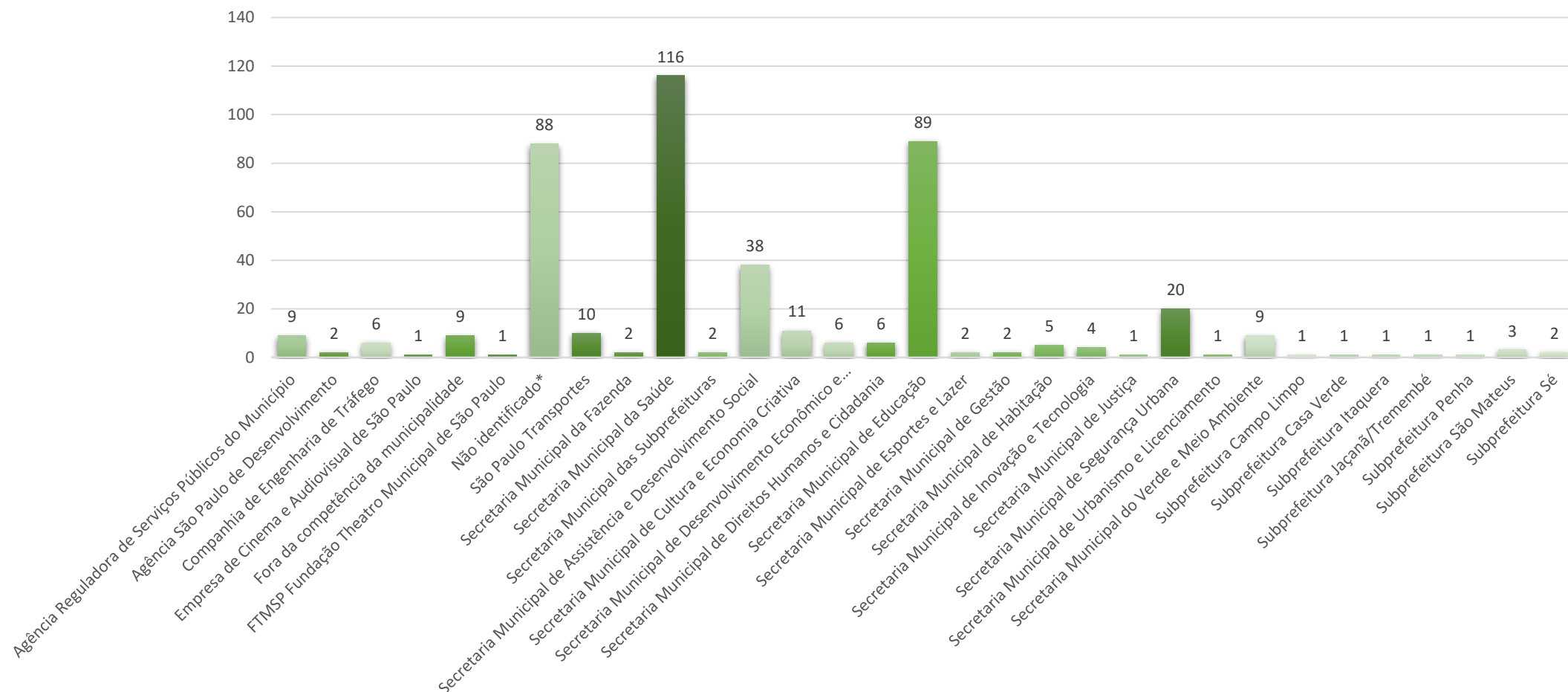
Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **julho/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **951** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **450** foram aceitos como denúncias, enquanto **501** foram convertidas como reclamações.

% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



# Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Julho/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)

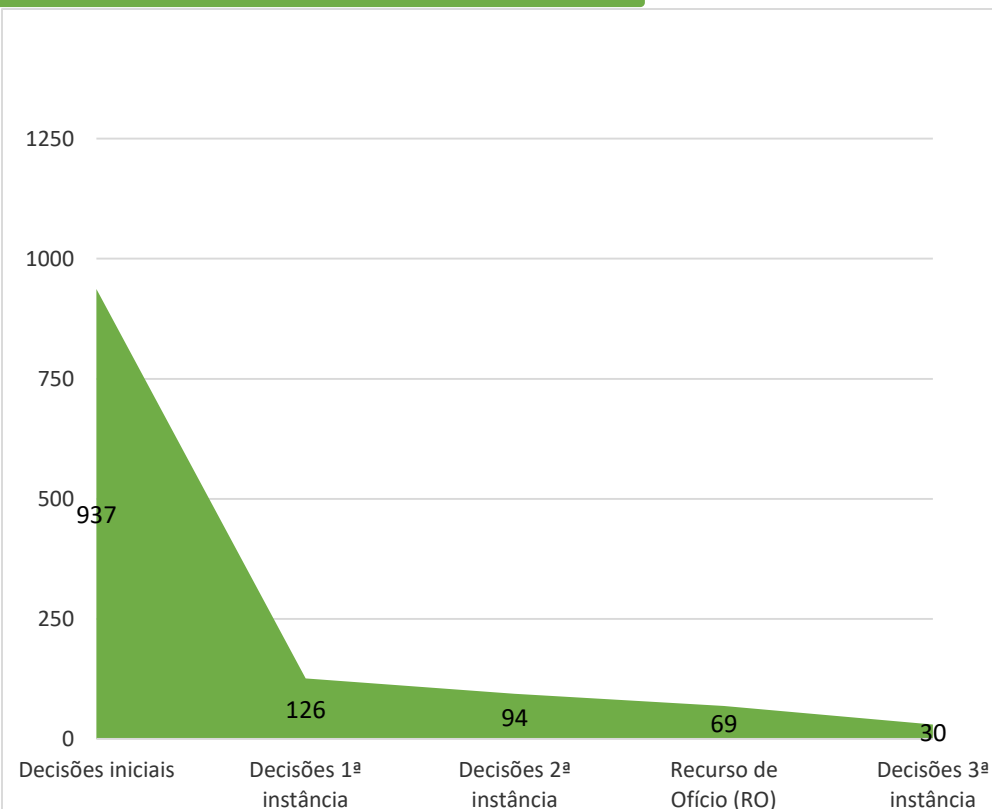
| E-SIC  |            |           |
|--------|------------|-----------|
| Mês    | Protocolos | Variação* |
| jan/26 | 959        | 56,70     |
| fev/26 | 830        | -13,45    |
| mar/26 | 964        | 16,14     |
| abr/26 | 916        | -4,98     |
| mai/26 | 1.205      | 31,55     |
| jun/26 | 883        | -26,72    |
| jul/26 | 1.099      | 24,46     |

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 – Jul/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.

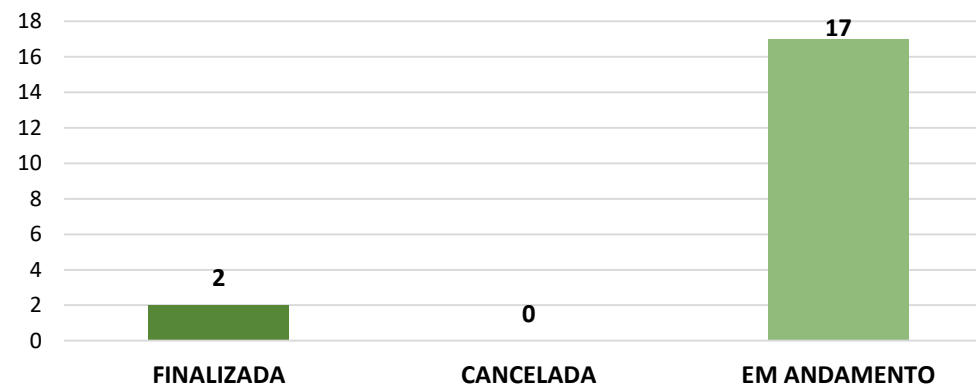
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais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

\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

## Status Atual – Julho/2026





PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**