

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
RESUMO EXECUTIVO**

MAIO 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

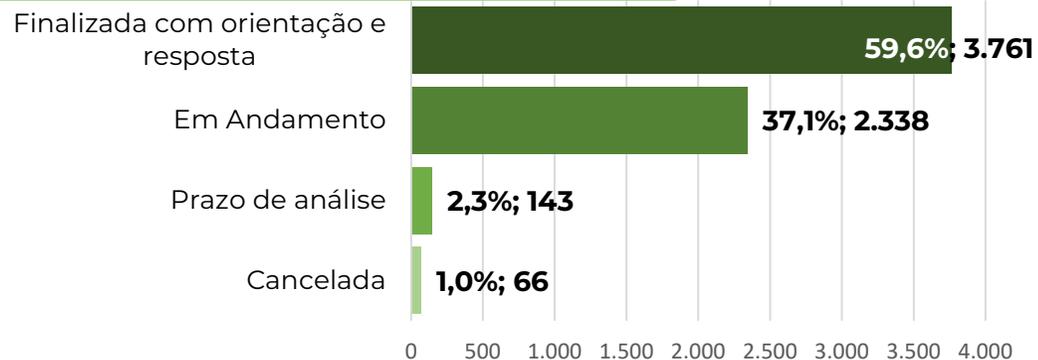
 **6308**
Total de Manifestações

 **59,6%**
Finalizadas

 **37,1%**
Em andamento

 **2,3%**
No prazo de Análise

Status das Manifestações Maio/2025

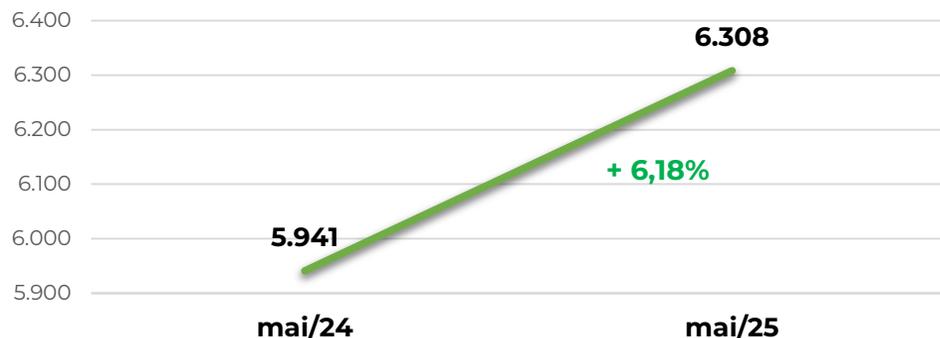


No mês de **maio de 2025** a Ouvidoria registrou **6.308** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Em comparação a Maio de 2024, houve um **aumento 367** de manifestações, o que representa **6,18%**.

Do total registrado constata-se em 01 de junho de 2025, que 59,6% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 37,1% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuado), 2,3% estão no prazo de análise e 1 % foi cancelado.

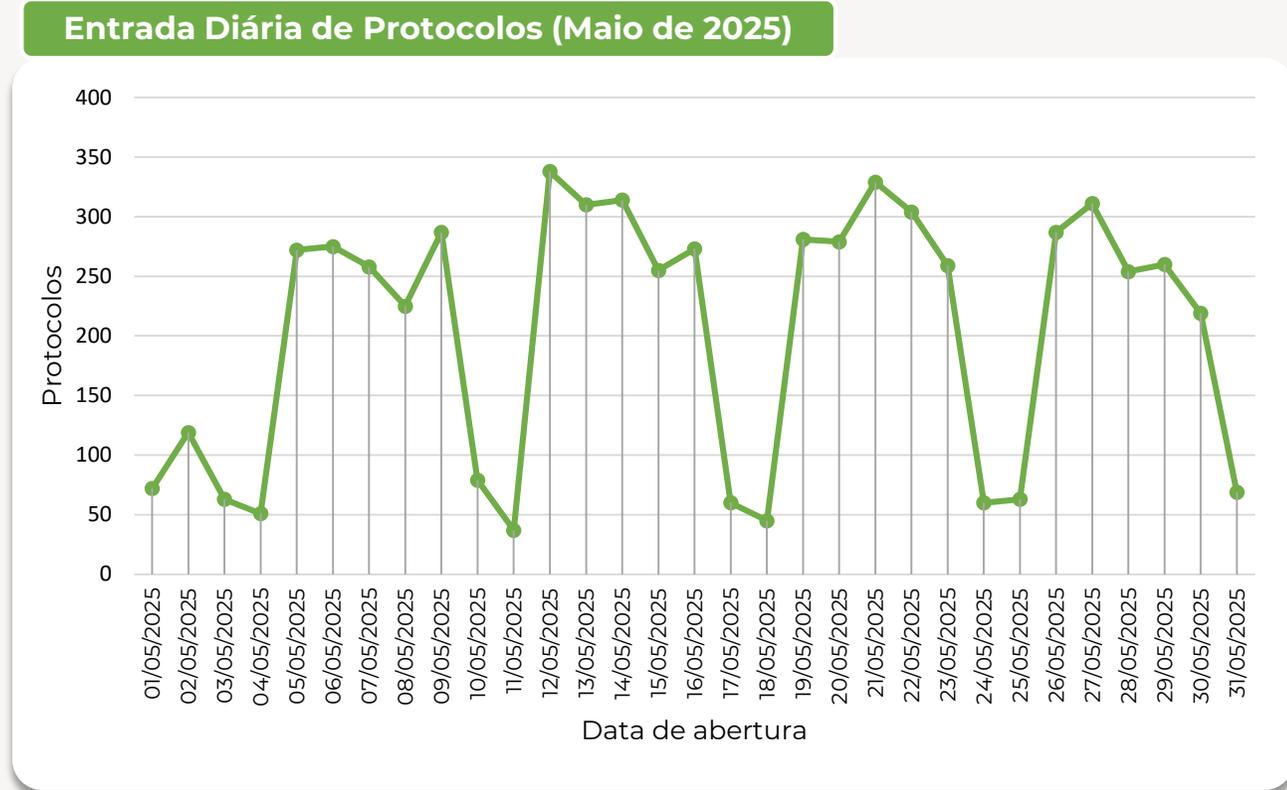
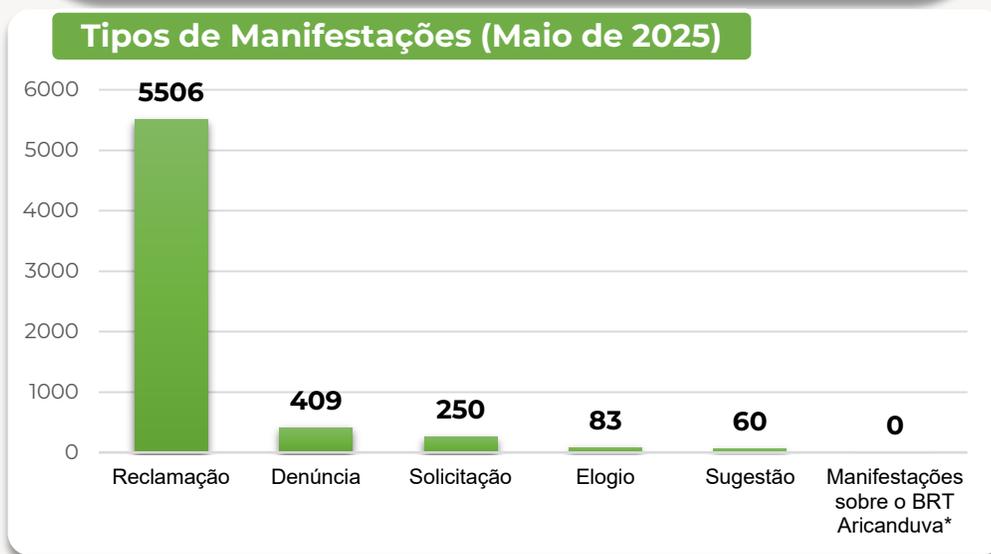
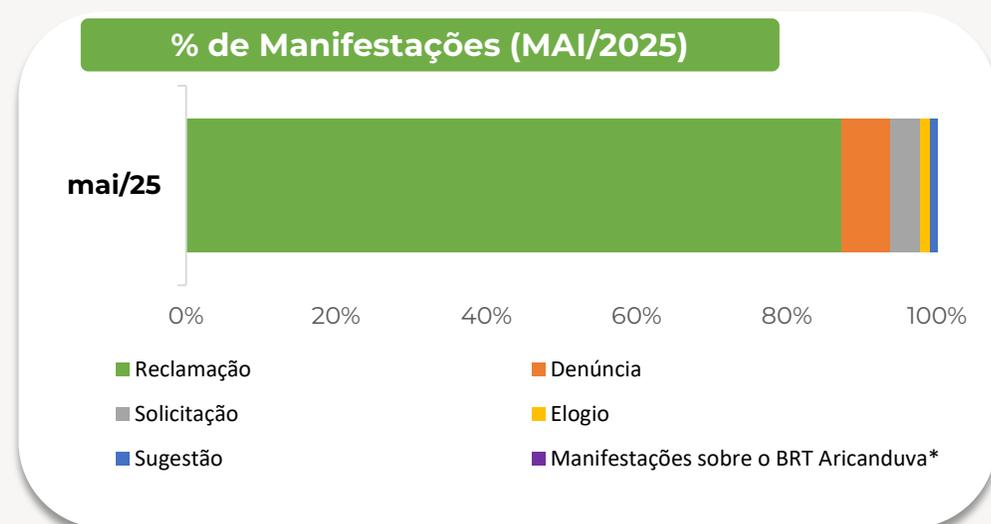
Maio/2024 x Maio/2025



Abril/2025 x Maio/2025



Tipos de manifestações

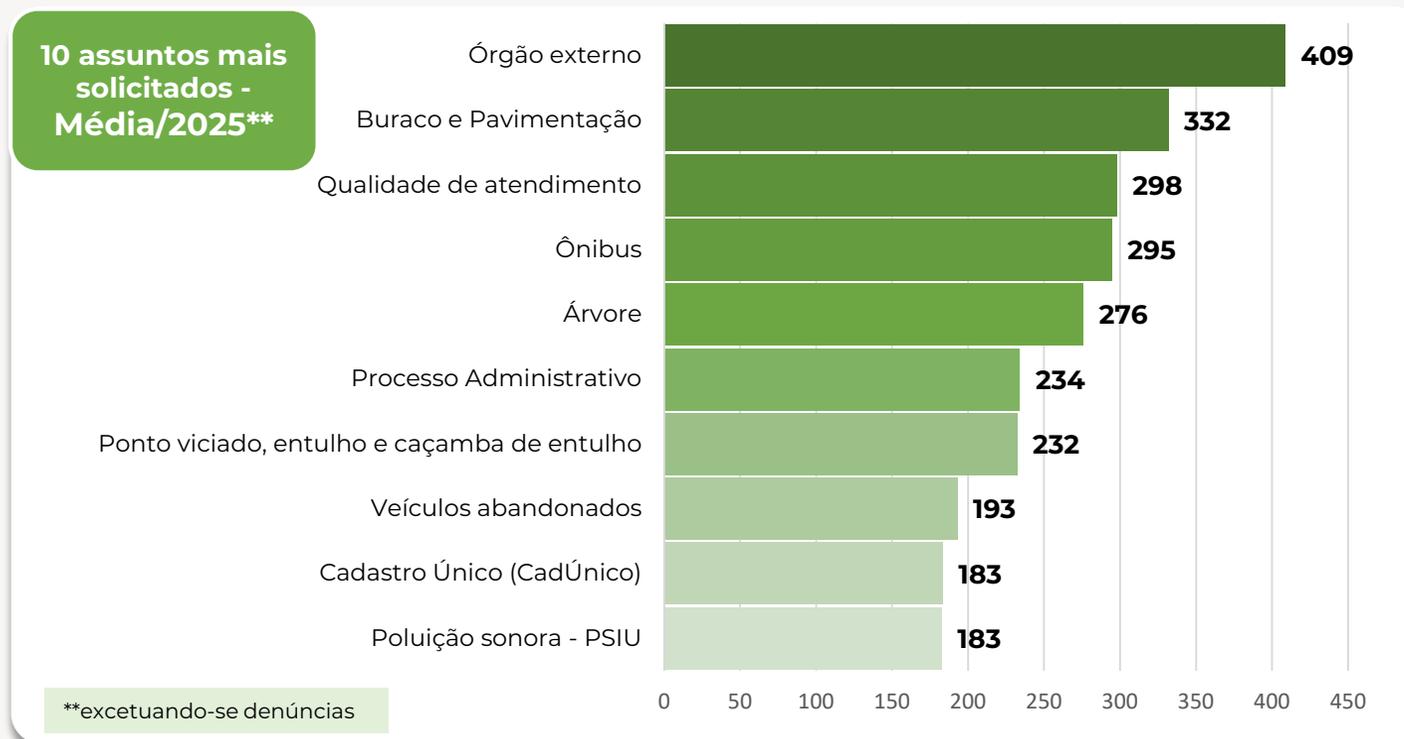


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A **maior variação* de aumento em maio/25** entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Qualidade de Atendimento**" com **aumento 15,92%**. 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.

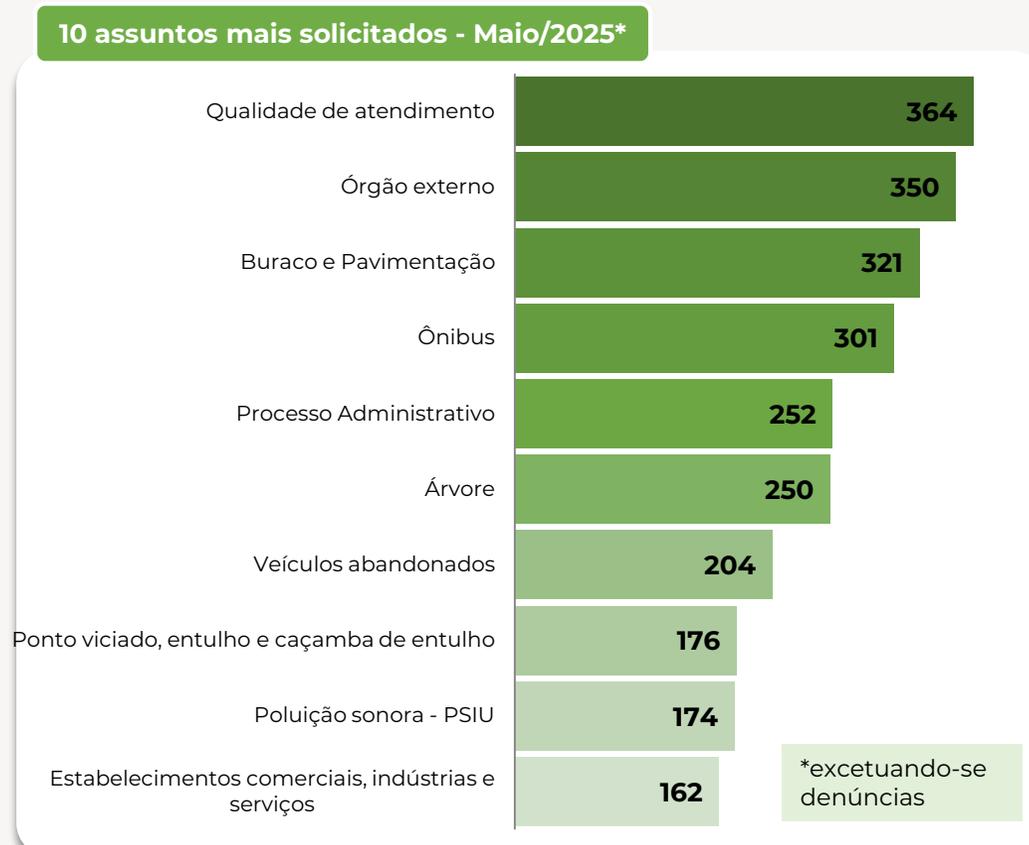
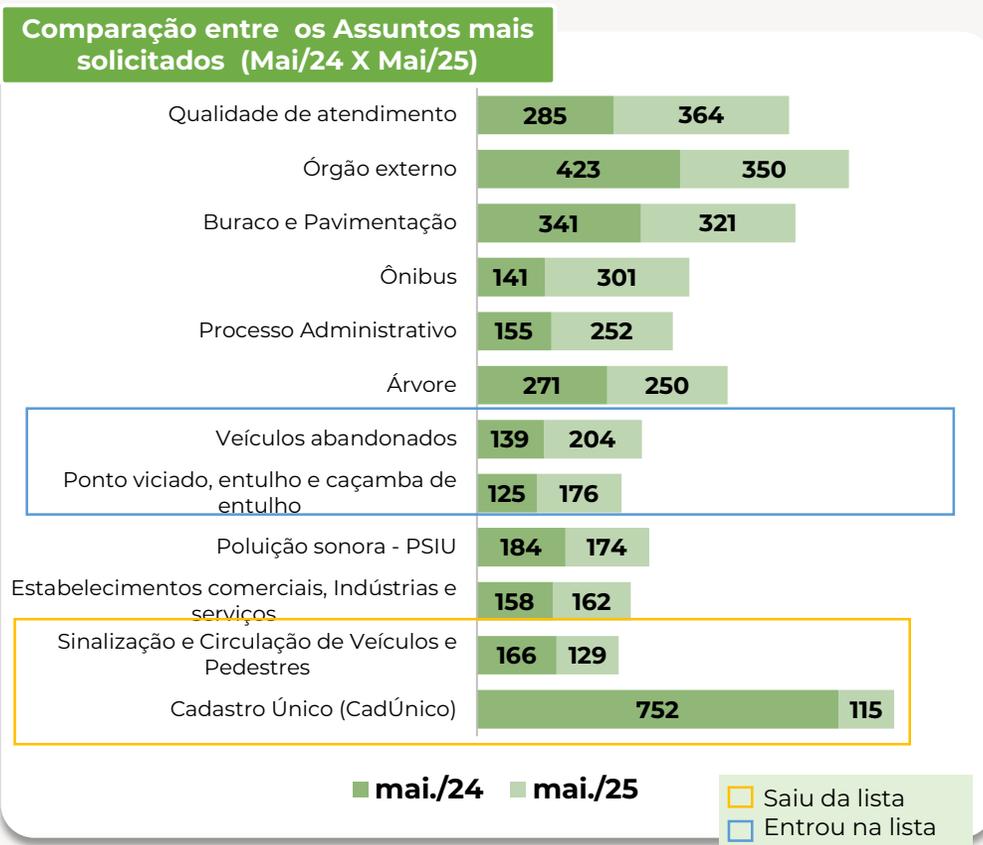
A **maior variação de diminuição em maio/25** entre os dez assuntos mais demandados, foi "Órgão externo" com **diminuição de 40,68%**. Para efeito desse relatório entende-se como "**Órgão Externo**", as solicitações e reclamações que são recebidas por esta ouvidoria e não estão sob a competência da Prefeitura de São Paulo. Essas demandas são respondidas com informações e orientações do procedimento que deve ser realizado pelo cidadão.



*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Os 10 assuntos mais demandados

Entre maio de 2024 e maio de 2025, a dinâmica das demandas municipais apresentou mudanças notáveis. “Qualidade de atendimento” teve um aumento de 27,7% nas solicitações (de 285 para 364). “Veículos abandonados e Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho”, entraram no *ranking* e registraram aumentos substanciais de 46,8% (de 139 para 204) e 40,8% (de 125 para 176) respectivamente. Em contrapartida, Cadastro Único, que tinha 752 registros, saiu do *ranking* e reduziu 84,7% para 115 solicitações. Estabelecimentos comerciais, Indústrias e serviços manteve-se estável, com uma leve queda de 2,5%.



Canais de Atendimento

 **39,51%**
Portal

 **20,78%**
E-mail

 **19,93%**
Central Telefônica

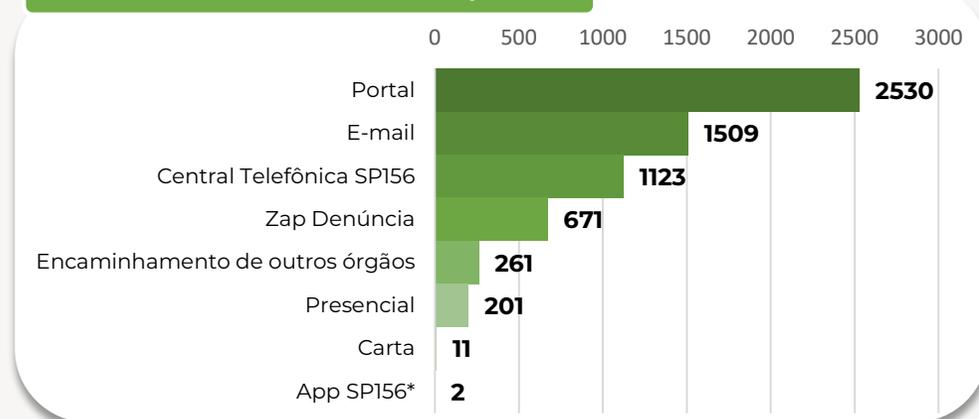
 **9,97%**
Zap Denúncia



Canais de Atendimento	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan./25	Total	Média	%Total
Portal	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	13.162	2.632	39,51%
E-mail	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	6.922	1.384	20,78%
Central Telefônica SP156	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	6.639	1.328	19,93%
Zap Denúncia	671	699	645	733	573	3.321	664	9,97%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	261	512	397	600	254	2.024	405	6,08%
Presencial	201	169	204	188	226	988	198	2,97%
App SP156*	2	11	33	125	23	194	39	0,58%
Carta	11	15	9	20	7	62	12	0,19%
Total	6.308	6.771	6.677	7.249	6.307	33.312	6.662	100,00%

A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O "Portal" se destaca como o principal meio, respondendo por 39,51% (13.162 - em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em maio/25. "Central telefônica SP156" (19,93%) e "E-mail" (20,78%) são igualmente cruciais, embora a Central SP156 mostre uma tendência de queda em maio/25. Além disso, "Zap Denúncia" (9,97%) se consolida como um canal digital relevante, com 671 atendimentos em maio/25.

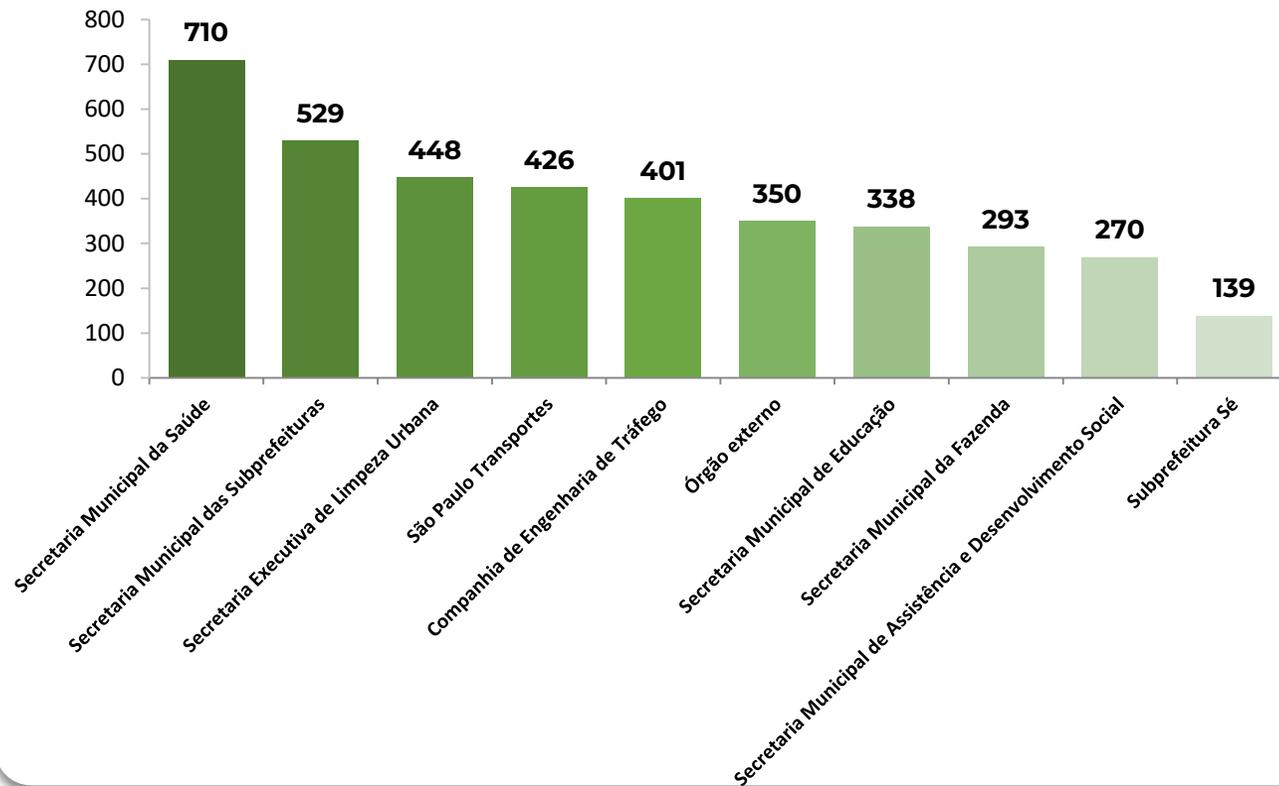
Canais de Atendimento- Maio/2025*



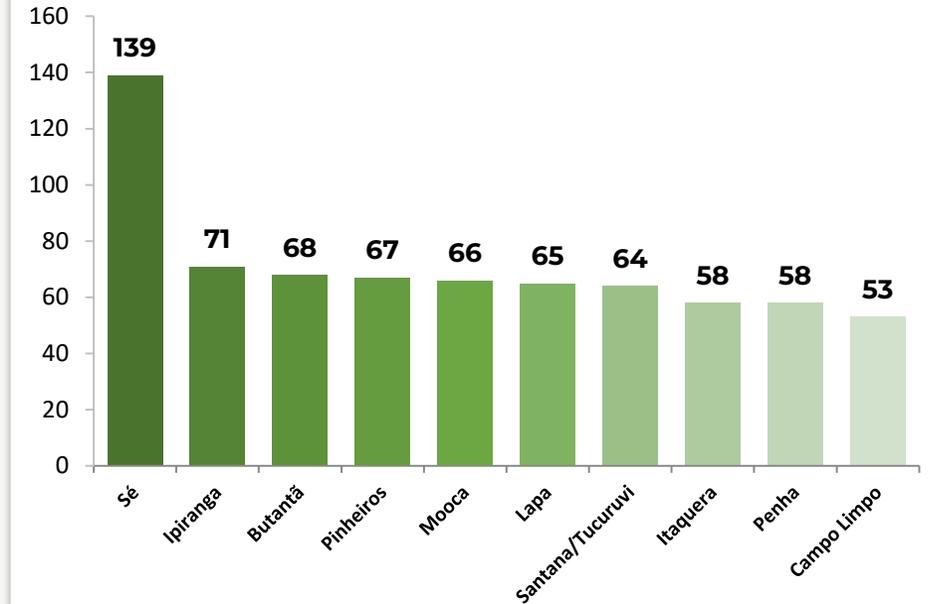
***Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva.** No entanto, a partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento de alguns formulários (como exibição de campos e regras de negócio), **foram desativados** esses serviços temporariamente. Atualmente, os únicos formulários ativos no App SP156 é o de 'Denunciar assédio sexual' e 'Manifestações sobre o BRT Aricanduva'.

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos mais solicitados – Maio/2025*



10 Subprefeituras mais solicitadas – Maio/2025*

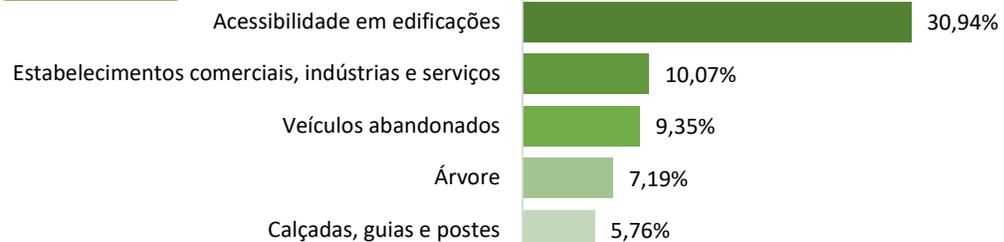


Entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

*excetuando-se denúncias

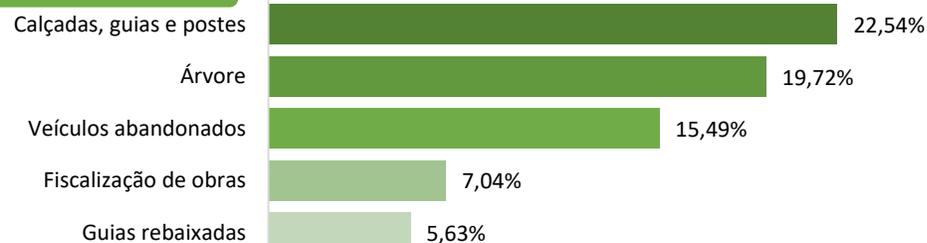
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Sé

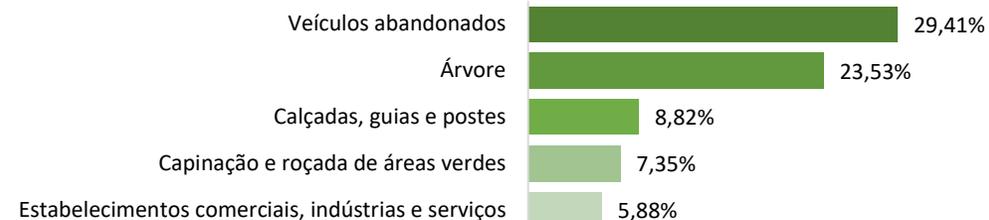


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de georreferenciamento em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

Ipiranga



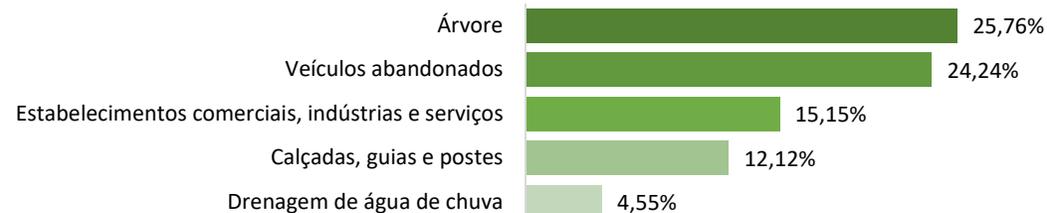
Butantã



Pinheiros



Mooca



*excetuando-se denúncias

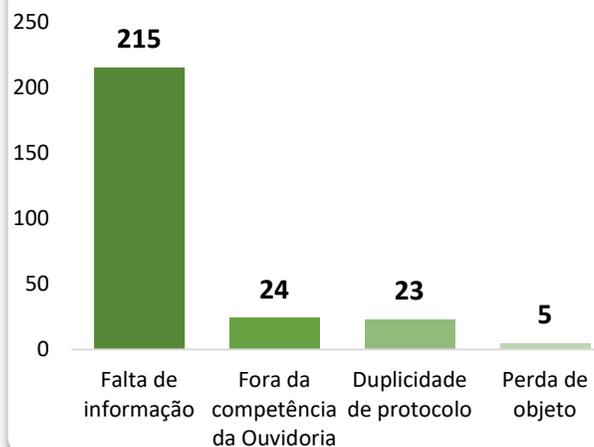
Denúncias

Protocolos	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan/25	Total 2025	Média Anual	% Total 2025
Status das Denúncias								
Deferidas	139	117	111	155	135	657	131	12,41
Indeferidas	267	291	181	213	219	1171	234	22,12
Canceladas	3	7	16	17	7	50	10	0,94
Total de denúncias (exceto canceladas)	406	408	292	368	354	1828	366	
Total de denúncias	409	415	308	385	361	1878	376	35,47
Reclassificadas	665	658	657	815	622	3417	683	64,53
Total Geral	1074	1073	965	1200	983	5295	1059	100,00

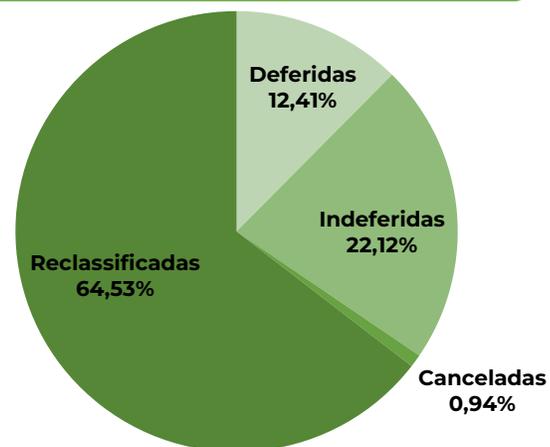


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Mai/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **1074 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **139** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **665** foram **reclassificadas** como reclamações.

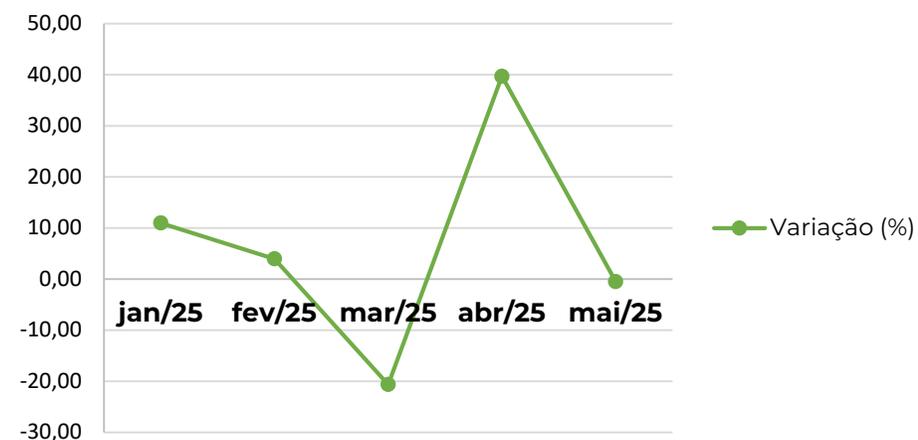
Motivos de Indeferimento (Denúncias Mai./2025)



% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025

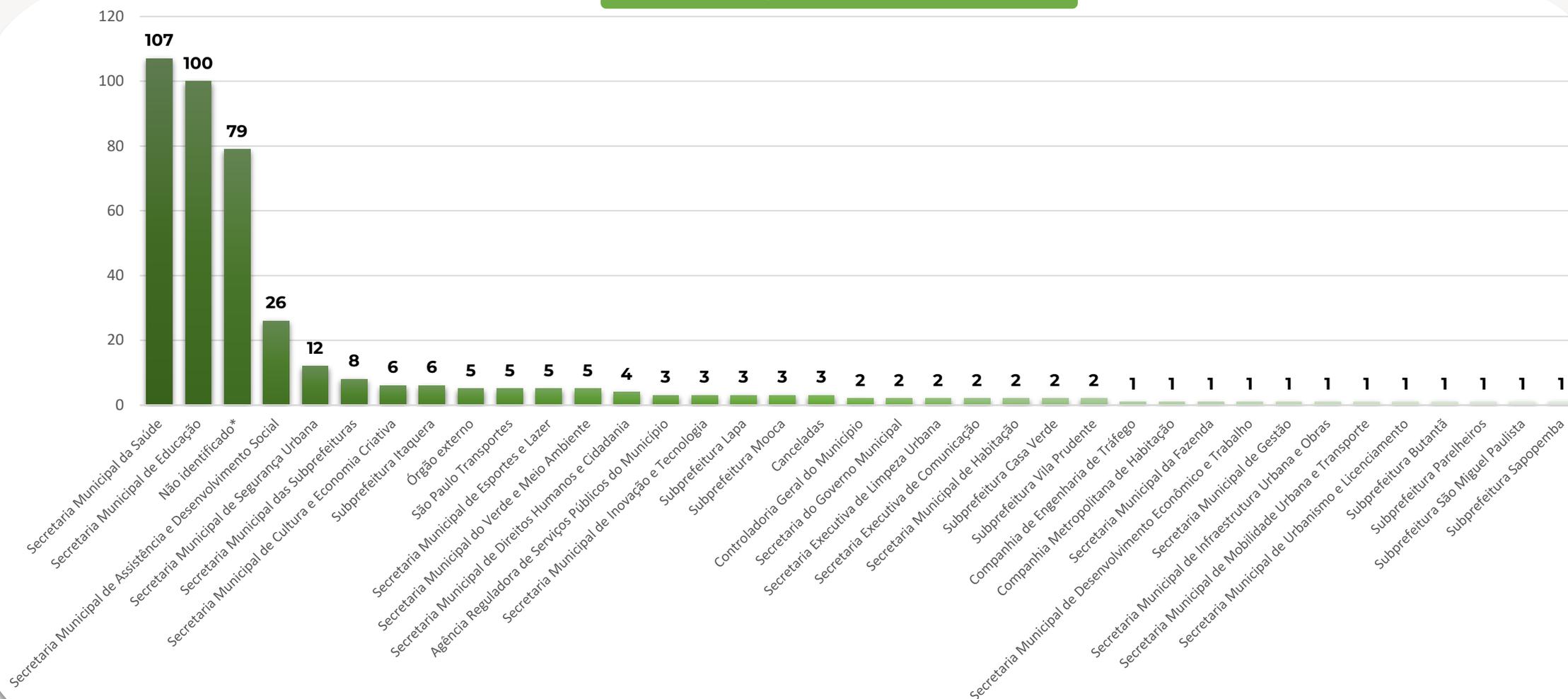


Varição Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Maio/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)

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
Total	3.226	
Média	645	

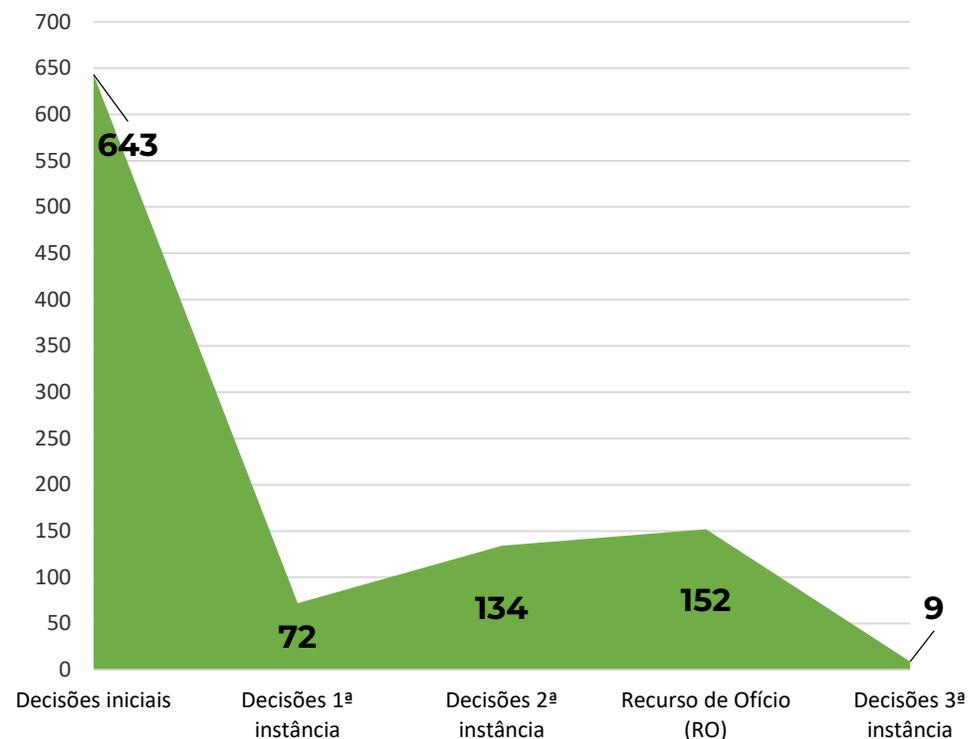


A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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 – Mai./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.

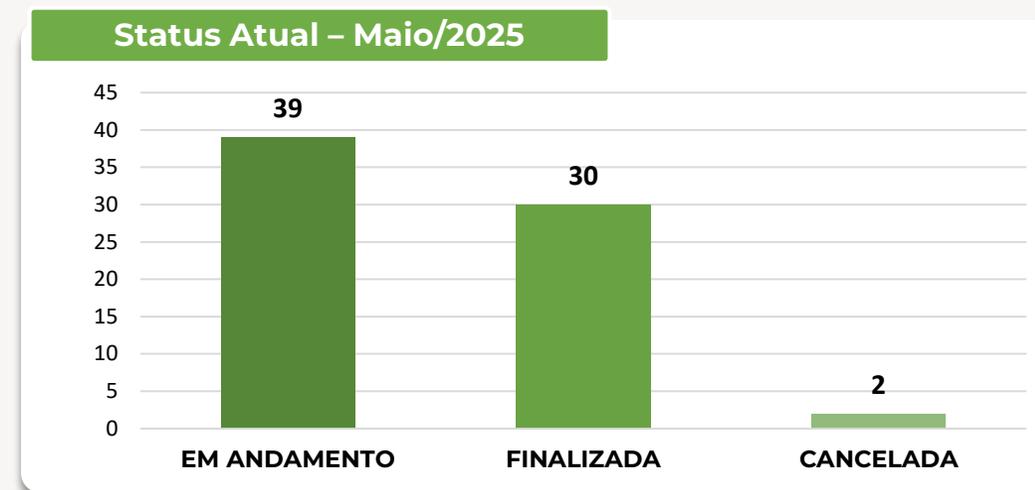
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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
Total	165	
Média	33	

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE
SÃO PAULO

