

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
RESUMO EXECUTIVO**

MAIO DE 2026



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Soraya Santucci Chehin

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

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.

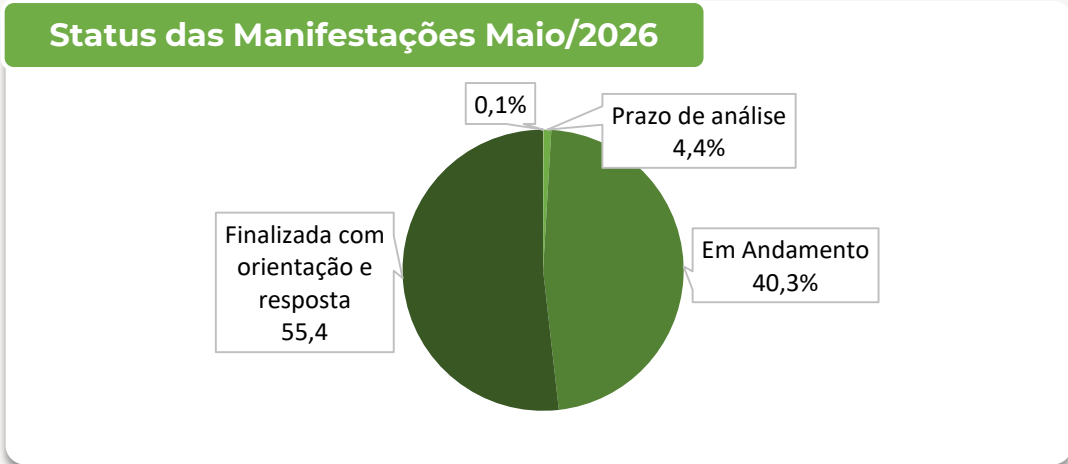
Dados estatísticos

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.

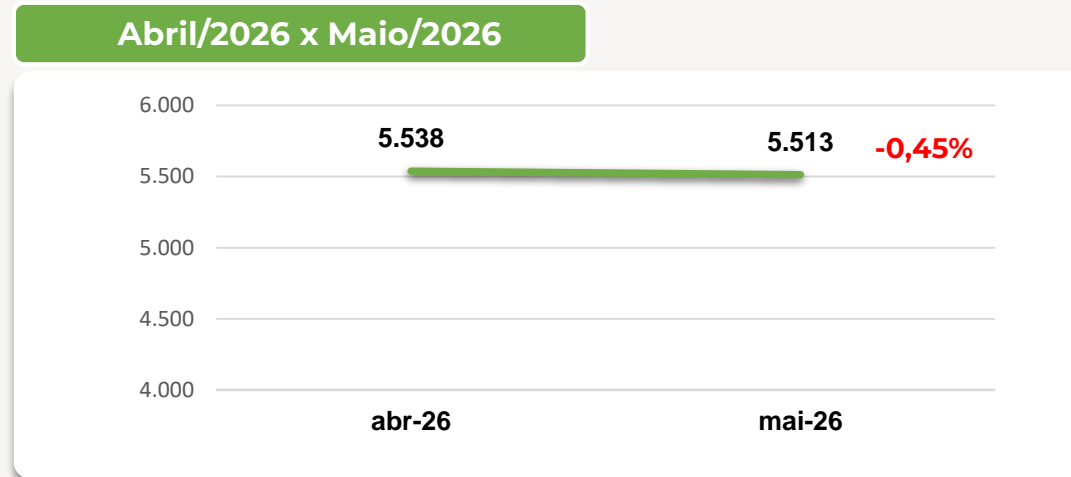
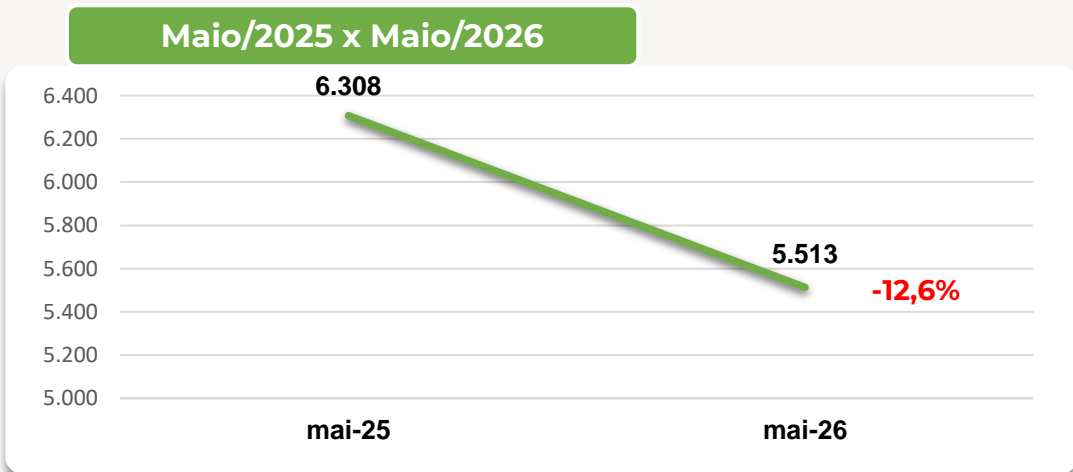
Resumo Executivo



No mês de **maio de 2026** a Ouvidoria registrou **5.513** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

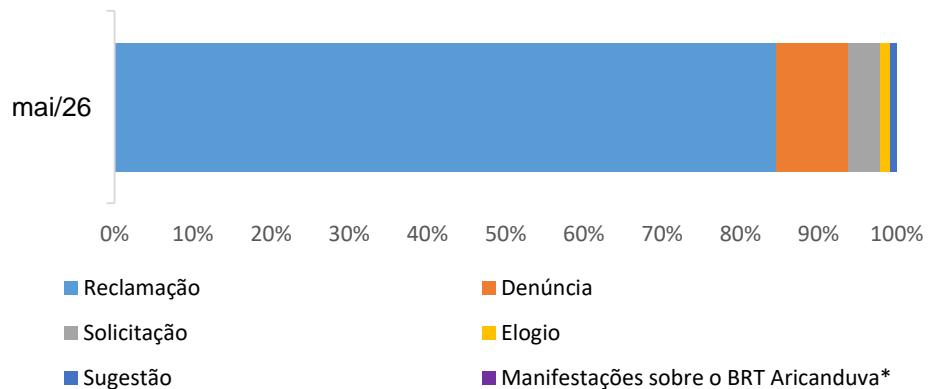
Em comparação a maio de 2025, houve uma redução de 795 de manifestações, o que representa **-12,60%**.

Do total registrado constata-se em 01 de maio de 2026, que 55,4% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 40,3% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo atuado), 4,4% estão no prazo de análise e 0,1% foi cancelado

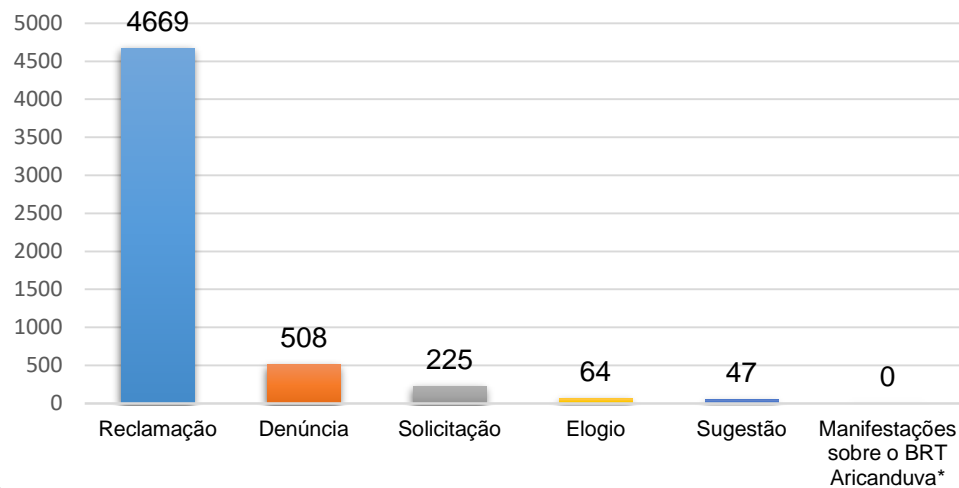


Tipos de manifestações

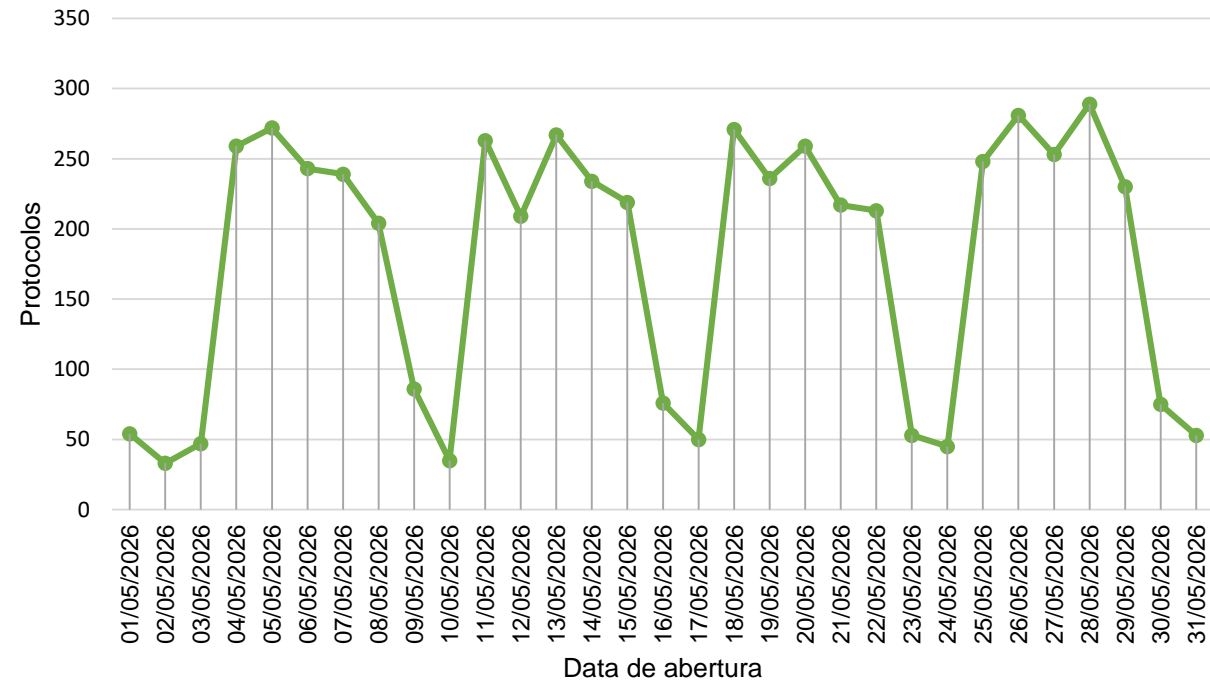
% de Manifestações (mai/2026)



Tipos de Manifestações (Maio de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Maio de 2026)

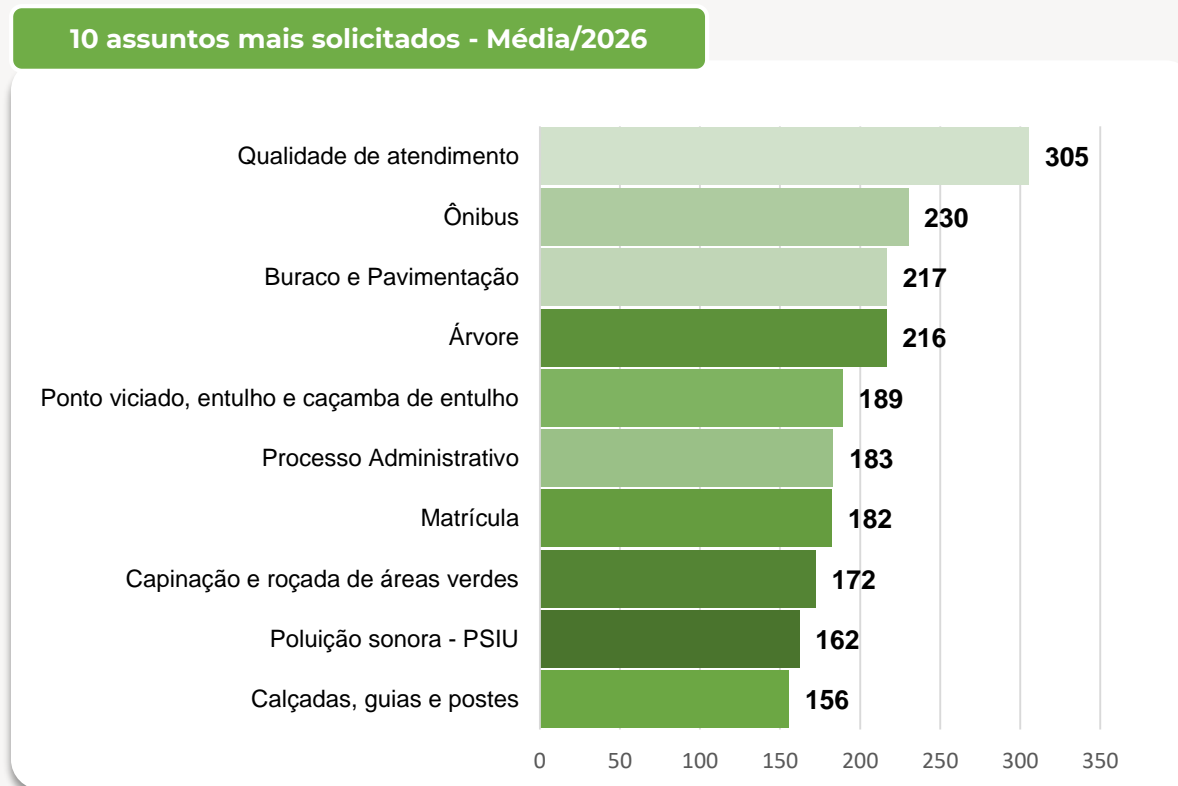


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em maio/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Processo Administrativo**" com aumento 43,17%. Para efeito desse relatório, entende-se por "Processo Administrativo" as solicitações e consultas referentes a processos administrativos da administração municipal, sejam físicos ou eletrônicos, bem como pesquisas sobre a existência de processos vinculados ao documento do interessado.

A maior variação de diminuição em maio/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Capinação e roçada de áreas verdes**" com diminuição de 58,82%. Para efeito deste relatório, entende-se por "Capinação e roçada de áreas verdes" as manifestações relacionadas à solicitação de corte e manutenção de mato, grama e vegetação rasteira em áreas públicas, como sarjetas, calçadas, pontos de ônibus, canteiros, praças, escadarias, vielas, túneis, pontes, viadutos e demais vias da rede viária, visando à limpeza, conservação e segurança dos espaços públicos.



¹ Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

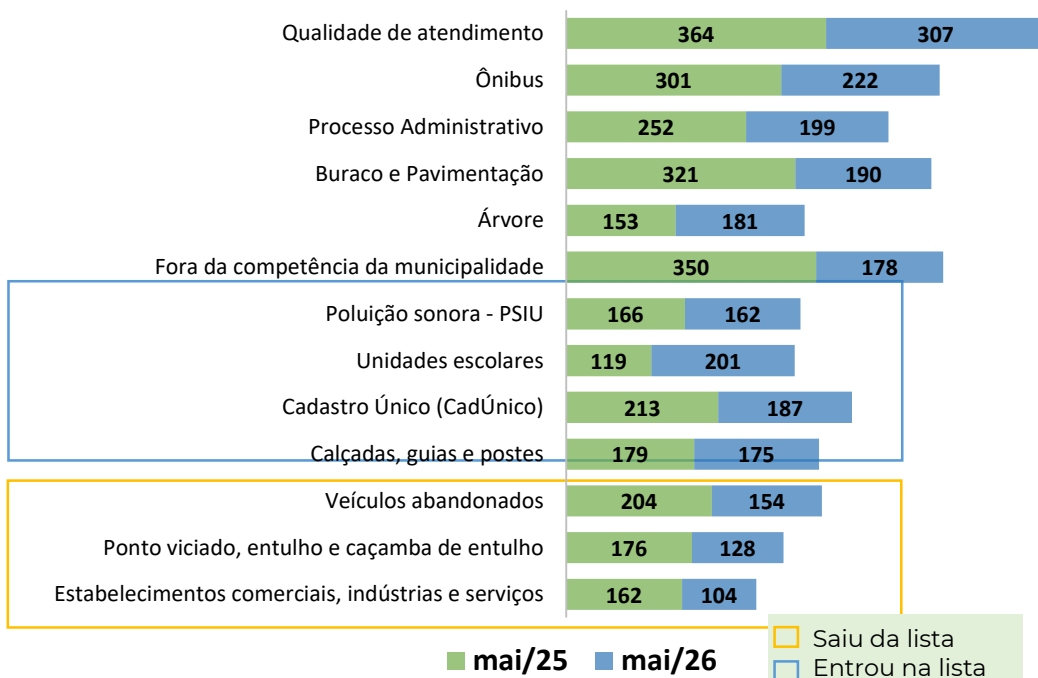
² excetuando-se denúncias

Os 10 assuntos mais demandados

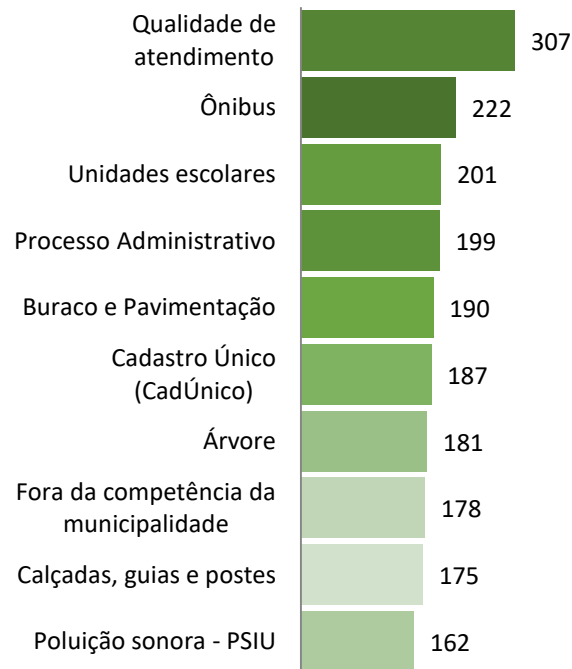
A comparação entre maio de 2025 e maio de 2026 apresenta mudanças no ranking dos protocolos registrados. Observa-se a entrada dos assuntos “Unidades escolares”, “Cadastro Único (CadÚnico)” e “Calçadas, guias e postes” entre os dez mais demandados em maio de 2026. Por outro lado, deixaram o ranking “Veículos abandonados”, “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho” e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”, que estavam entre os principais assuntos em maio de 2025. Entre os temas presentes em ambos os períodos, destacam-se as reduções em “Fora da competência da municipalidade” (-49,1%), “Buraco e Pavimentação” (-40,8%), “Árvore” (-27,6%), “Ônibus” (-26,2%), “Processo Administrativo” (-21,0%), “Qualidade de atendimento” (-15,7%) e “Poluição sonora - PSIU” (-6,9%). Apesar da queda no volume geral de registros, “Qualidade de atendimento” permaneceu como o principal assunto em maio de 2026, ainda que com redução em relação ao ano anterior.

Em contrapartida, a saída de temas como “Veículos abandonados”, “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho” e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços” indica redução dessas ocorrências no período analisado. Também se destaca a forte redução de registros classificados como “Fora da competência da municipalidade”, o que pode indicar melhor qualificação das demandas ou maior precisão no encaminhamento das solicitações.

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



10 assuntos mais solicitados -Maio/2026



** 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

 **44,7%**
Portal

 **21,4%**
Central Telefônica 156

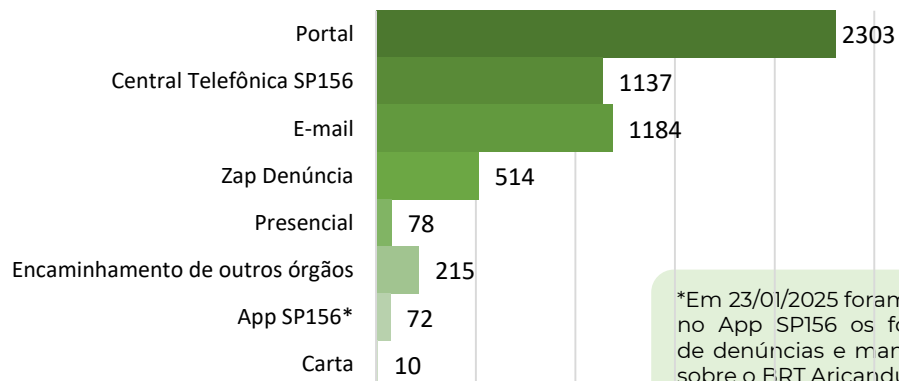
 **16,0%**
E-mail

 **10,5%**
Zap Denúncia

Canais de Atendimento	mai/26	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total	Média	%Total
Portal	2.303	2.479	2.759	2.608	2.802	12.951	2.590	44,7%
Central SP156	1.137	1.218	1.465	1.260	1.124	6.204	1.241	21,4%
E-mail	1.184	829	976	723	917	4.629	926	16,0%
Zap Denúncia	514	591	783	610	538	3.036	607	10,5%
Presencial	78	165	228	149	187	807	161	2,8%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	215	146	222	116	143	842	168	2,9%
App SP156*	72	106	108	81	92	459	92	1,6%
Carta	10	4	9	10	6	39	8	0,1%
Total	5.513	5.538	6.550	5.557	5.809	28.967	5.793	100,0%

A análise dos canais de atendimento de Maio/2026 mostra predominância digital, com 72,9% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (44,7%), E-mail (16%), Zap Denúncia (10,5%) e App SP156 (1,6%). O atendimento presencial representa 2,8%, reafirmando o compromisso com a disponibilidade multicanal e o protagonismo do cidadão(ã) na escolha de como interagir com a administração pública municipal.

Canais de Atendimento- Maio/2026



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

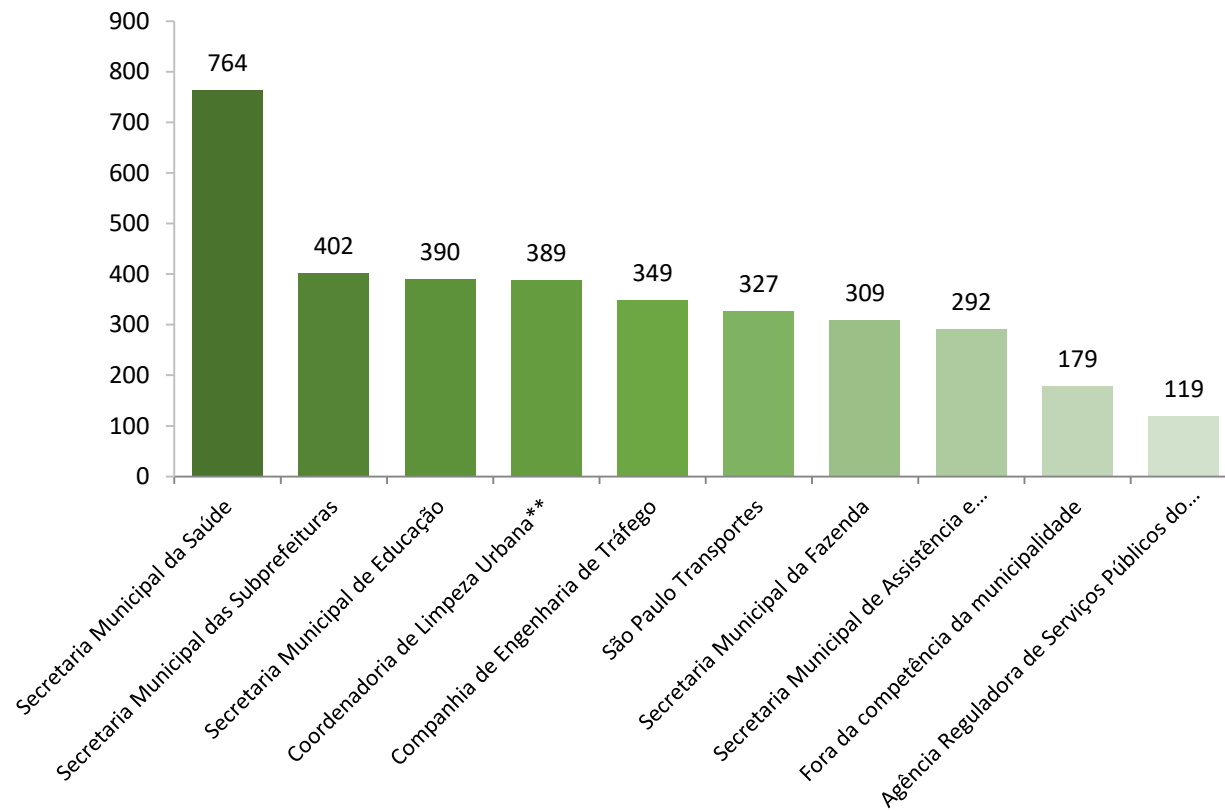
Conheça os canais de Atendimento - Fale com a Ouvidoria Geral do Município



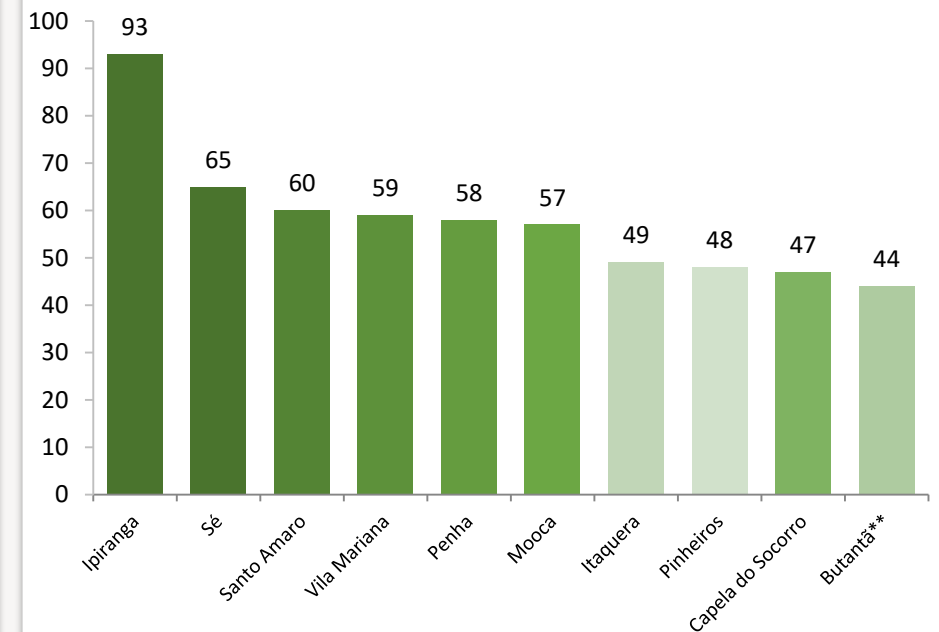
https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos¹ mais solicitados – Maio/2026



10 Subprefeituras¹ mais solicitadas – Maio/2026

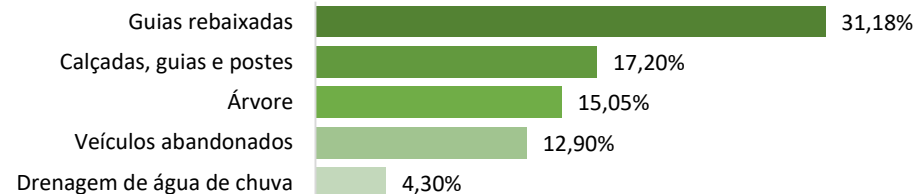


¹excetuando-se denúncias

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.

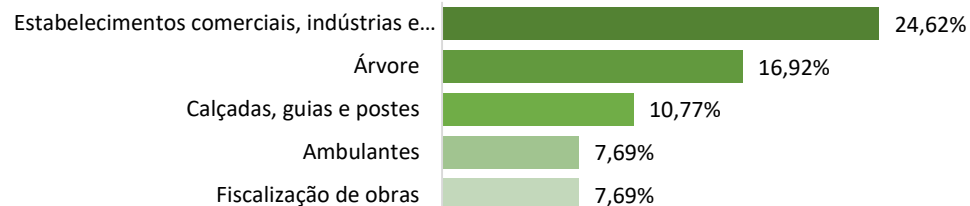
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Ipiranga

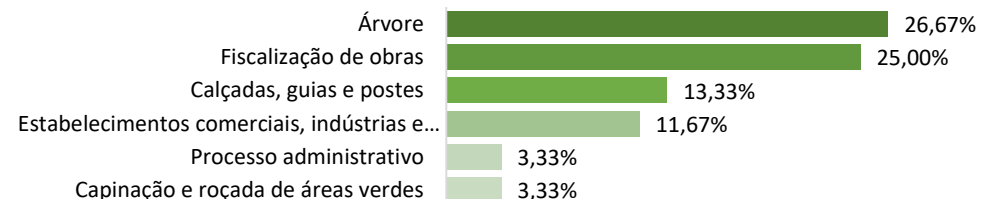


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

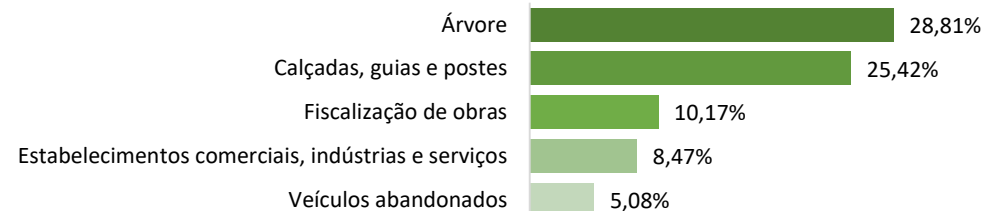
Sé



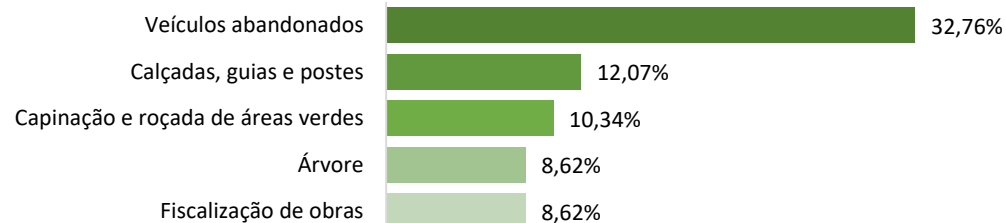
Santo Amaro



Vila Mariana



Penha

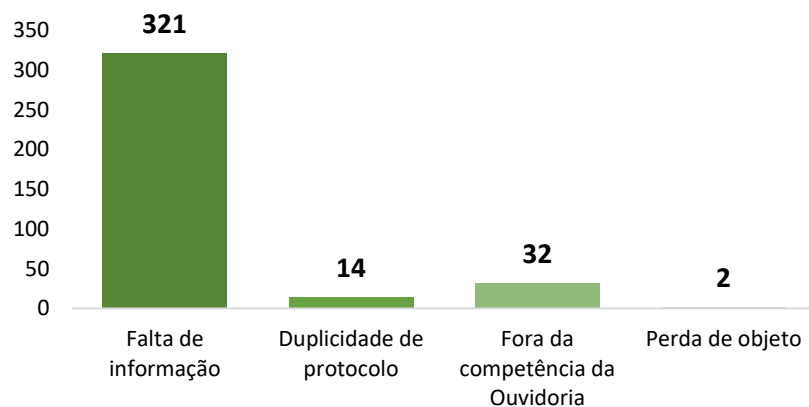


*excetuando-se denúncias

Denúncias

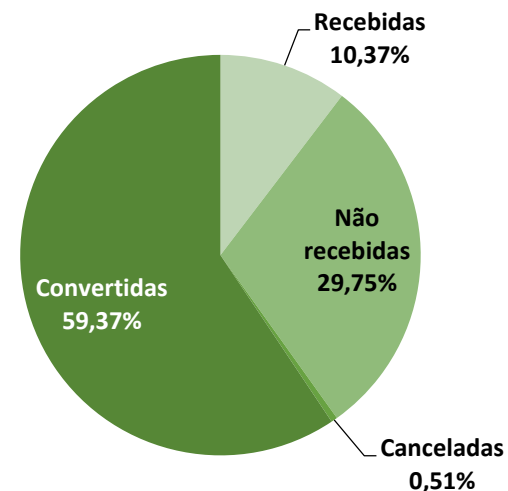
Protocolos	mai/26	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total 2026	Média Mensal	% Total 2026
Status das Denúncias								
Recebidas	138	104	88	93	109	532	106	10,37
Não recebidas	369	293	328	247	290	1527	305	29,75
Canceladas	1	1	10	11	3	26	5	0,51
Total de denúncias (exceto canceladas)	507	397	416	340	399	2059	412	
Total de denúncias	508	398	426	351	402	2085	417	40,63
Convertidas	531	637	714	606	559	3047	609,4	59,37
Total Geral	1039	1035	1140	957	961	5132	1026,4	100,00

Motivos de Indeferimento (Denúncias Mai/2026)



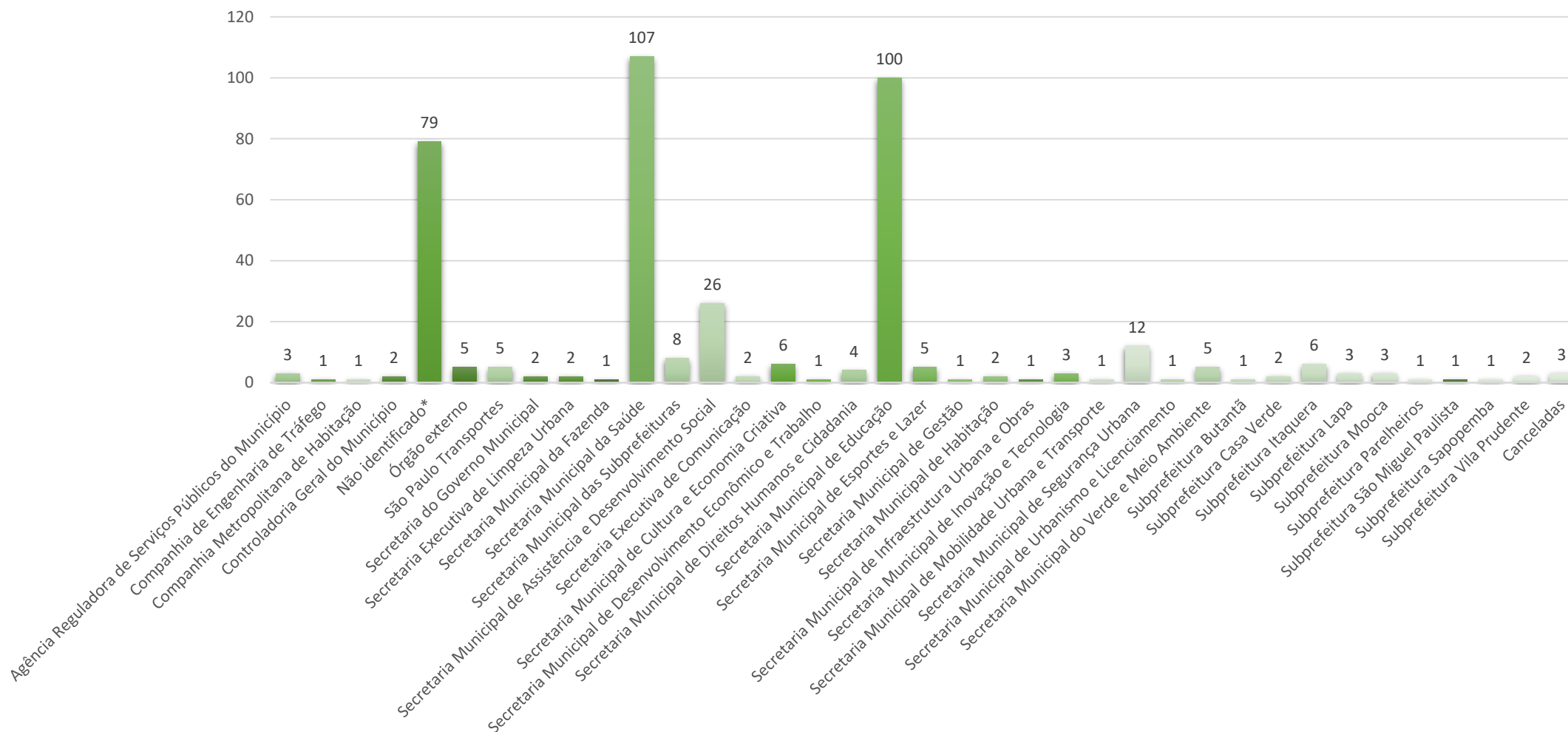
Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Mai/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **1039** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **508** foram aceitos como denúncias, enquanto **531** foram convertidas como reclamações.

% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Maio/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

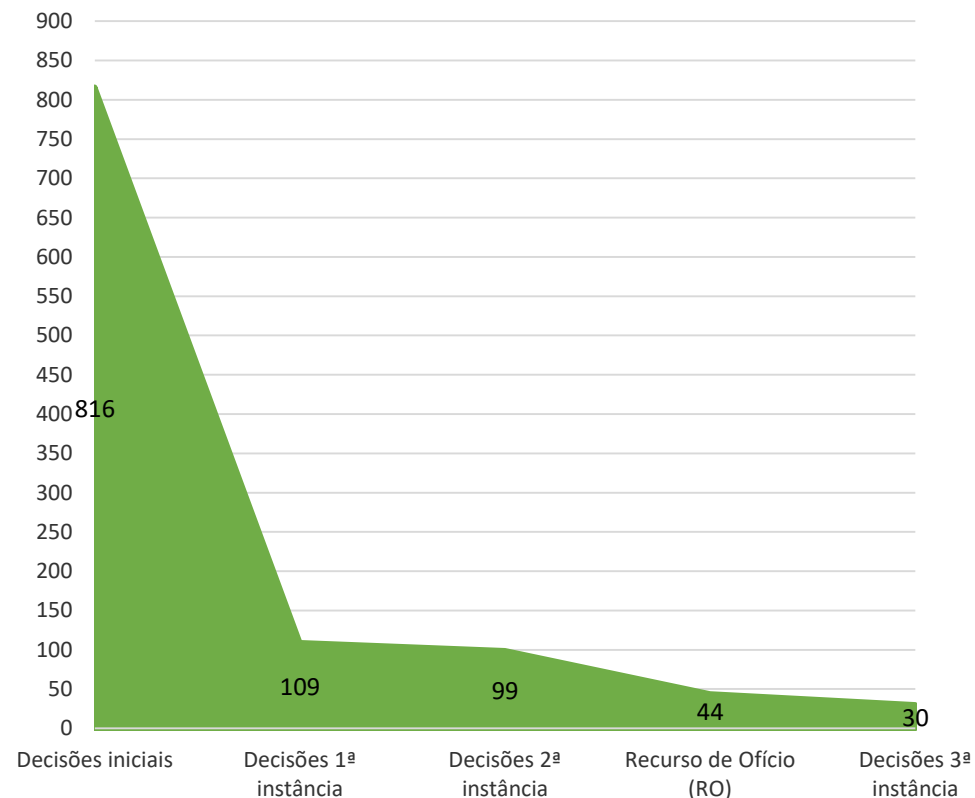
A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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/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.

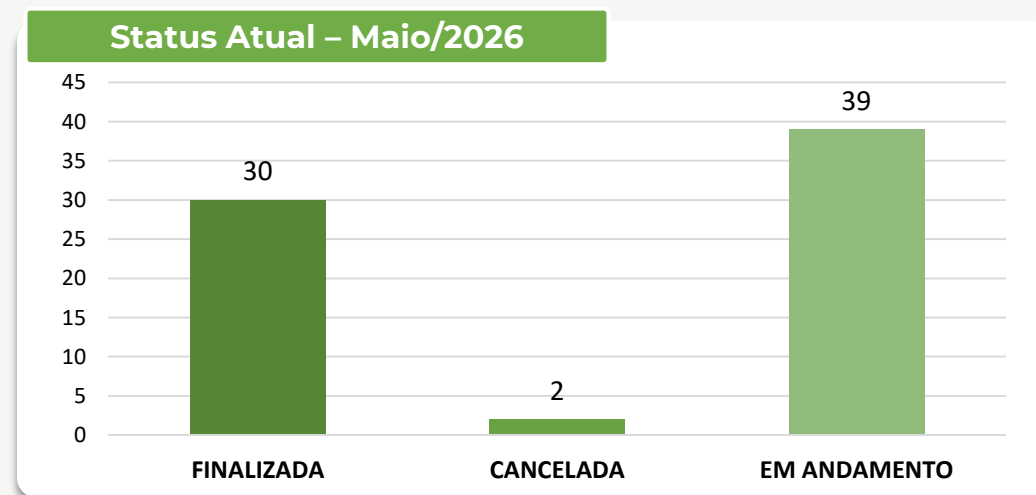
A(o) cidadã(o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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	162%
fev/26	24	-29%
mar/26	19	-21%
abr/26	15	-21%
mai/26	71	407%

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE
SÃO PAULO

