

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO MENSAL  
RESUMO EXECUTIVO**

**NOVEMBRO 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.

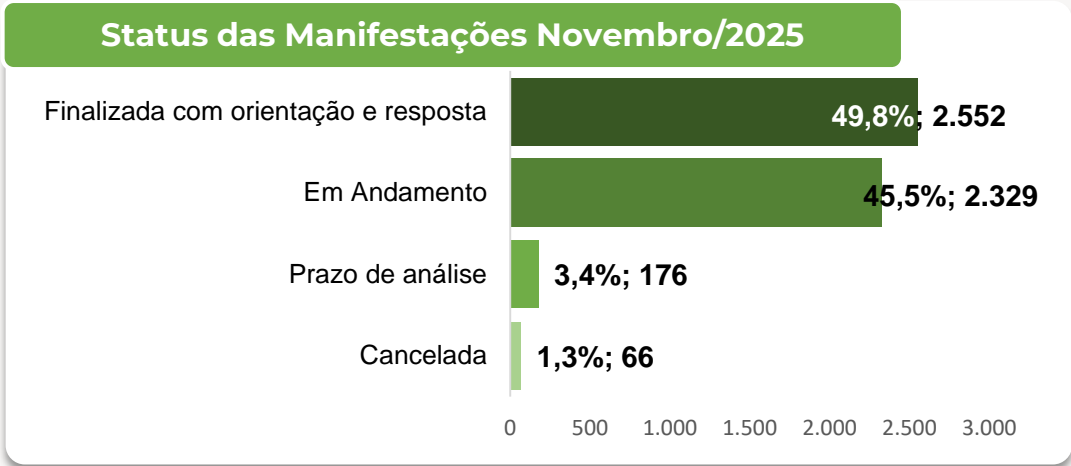
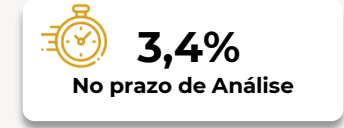
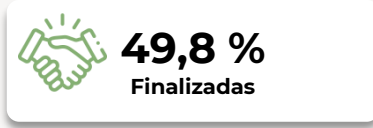
# Dados estatísticos

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.

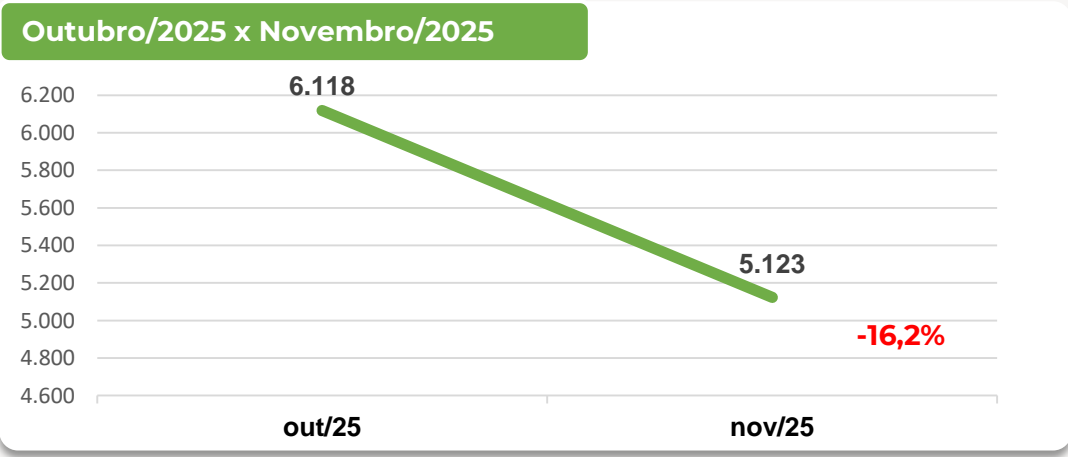
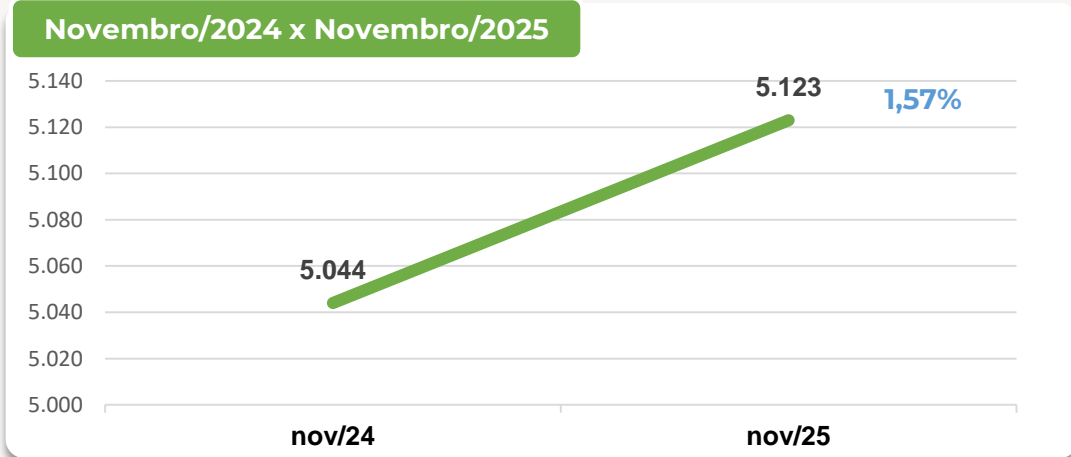
# Resumo Executivo



No mês de **Novembro de 2025** a Ouvidoria registrou 5.123 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

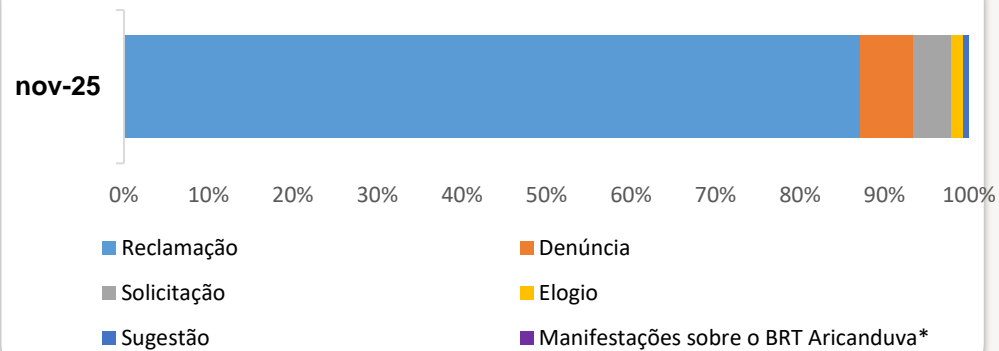
Em comparação novembro de 2024, houve um aumento de 79 de manifestações, o que representa **1,57%**.

Do total registrado constata-se em 01 de dezembro de 2025, que 49,8% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 45,5% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 3,4% estão no prazo de análise e 1,3 % foi cancelado.

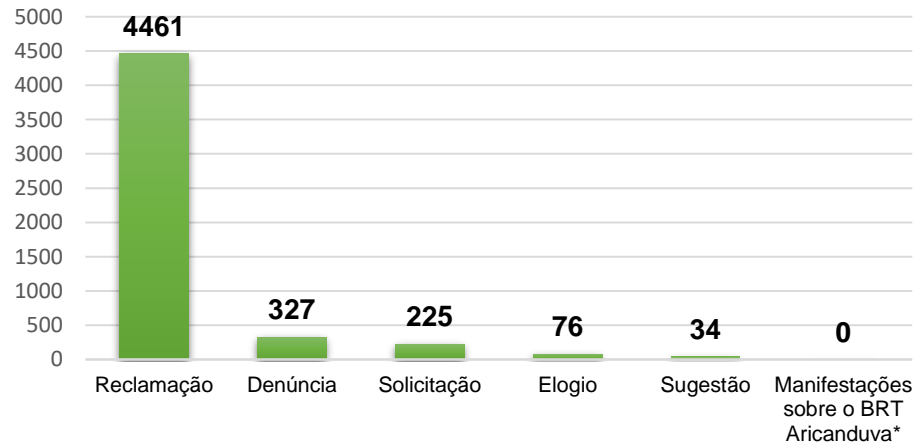


# Tipos de manifestações

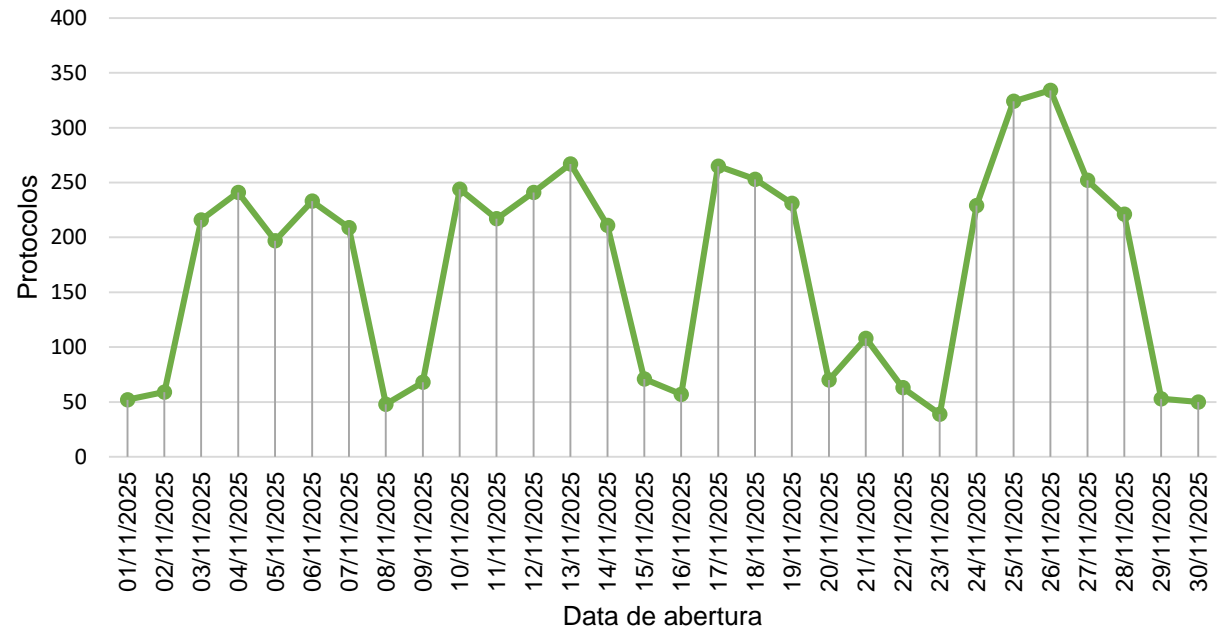
% de Manifestações (NOV/2025)



Tipos de Manifestações (Novembro de 2025)



Entrada Diária de Protocolos (Novembro de 2025)



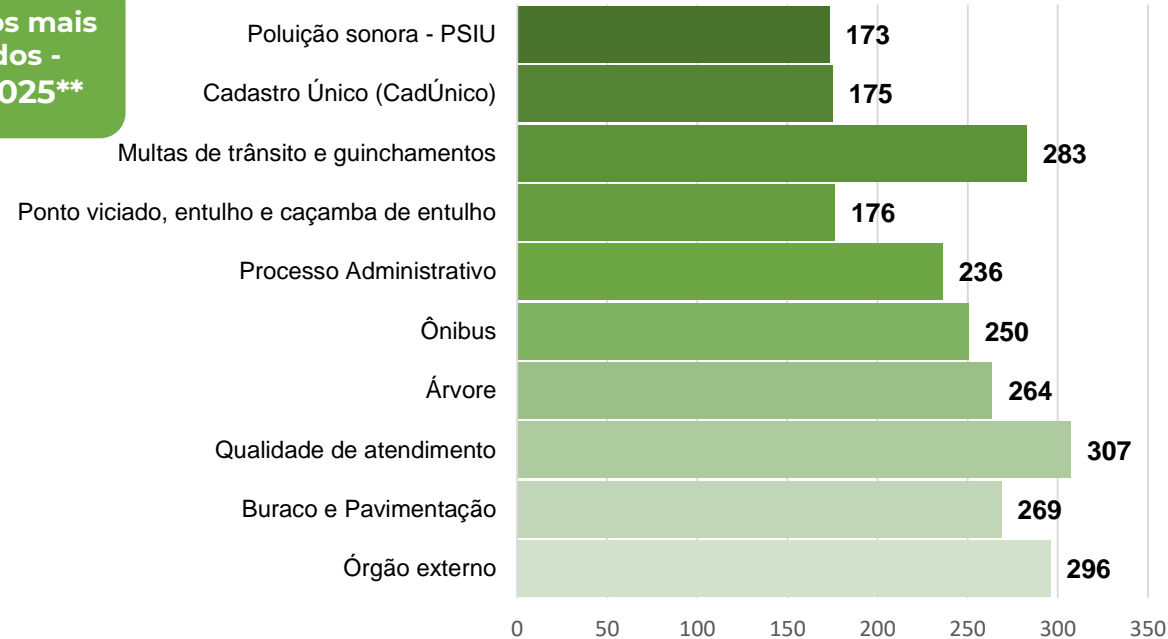
\*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

# Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em novembro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Órgão externo**" com aumento 10,97%. 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.

A maior variação de diminuição em novembro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Processo Administrativo**" com diminuição de 28,90%. 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.

10 assuntos mais solicitados - Média/2025\*\*



\*\*excetando-se denúncias

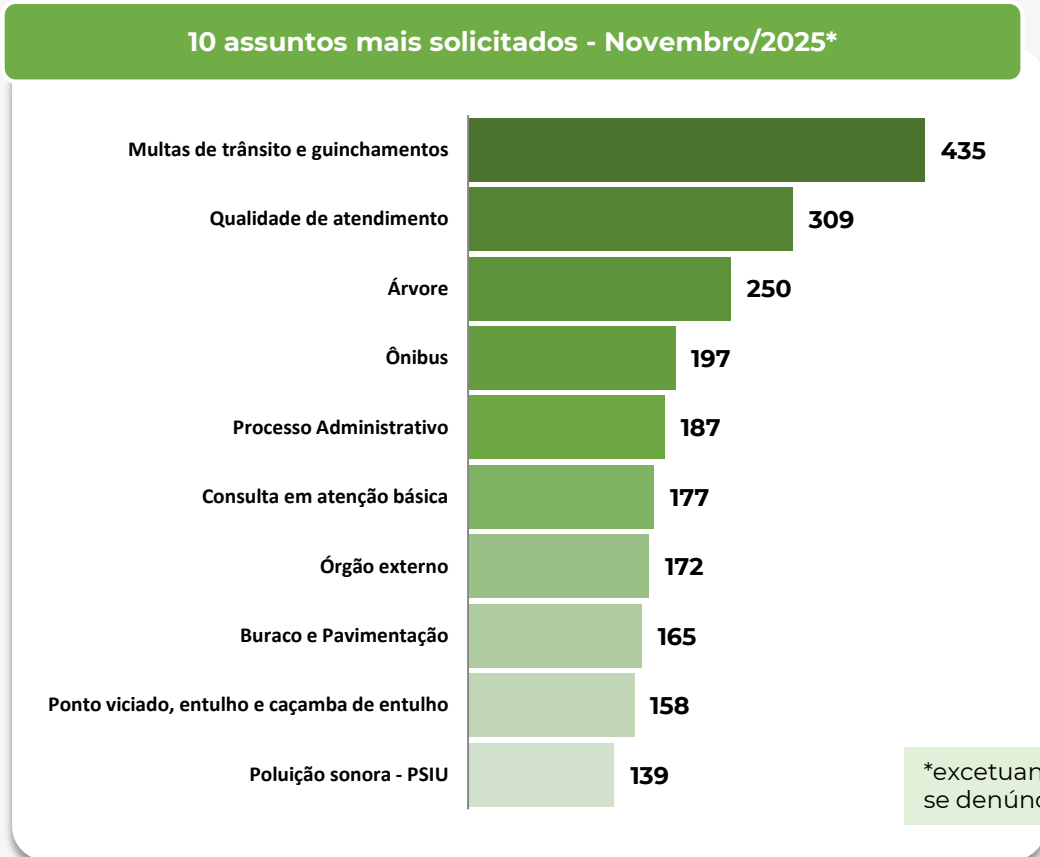
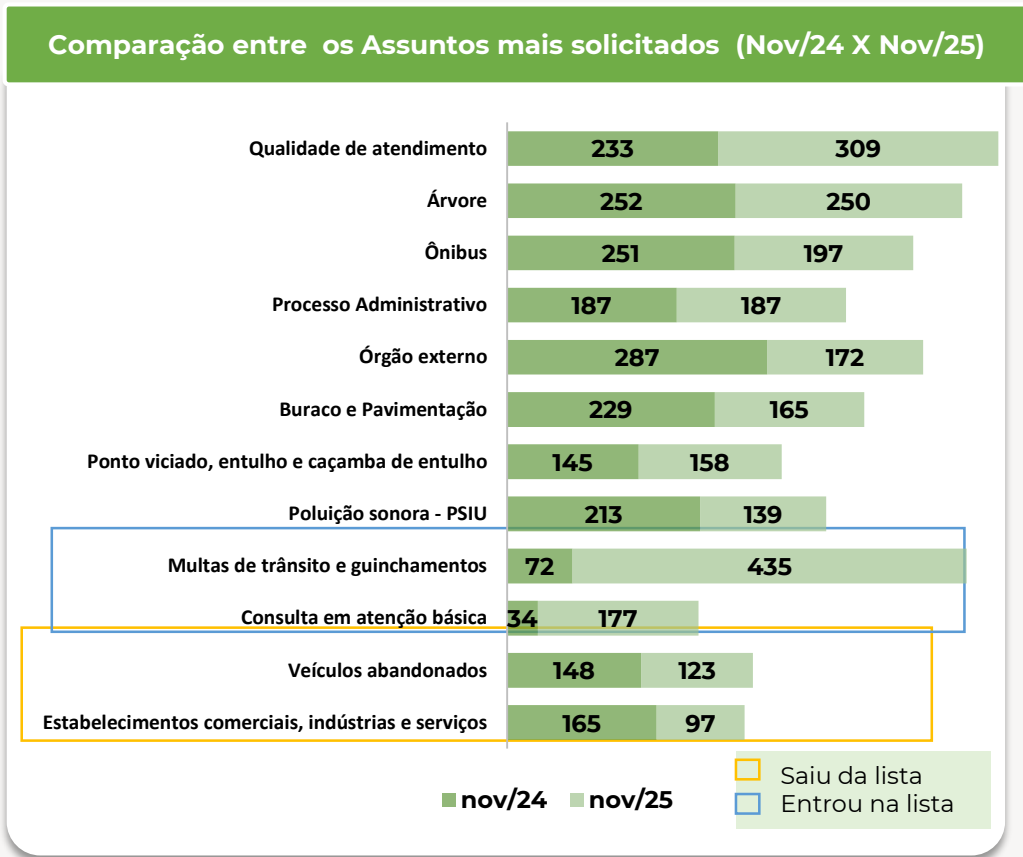
\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

# Os 10 assuntos mais demandados

Entre novembro de 2024 e novembro de 2025, a dinâmica das manifestações apresentou mudanças significativas. O assunto **“Multas de trânsito e guinchamentos”** apresentou o crescimento mais expressivo, passando de **72 solicitações** no ano anterior para **435** no mais recente. Esse avanço reflete não apenas o aumento da demanda, mas também a consolidação da categoria, que incorporou de maneira mais clara registros relacionados a guinchamentos, contribuindo para uma melhor padronização e organização das manifestações. O tema **“Qualidade de atendimento”** também apresentou aumento, subindo de **233** para **309** solicitações. Esse crescimento sinaliza maior participação do cidadão, que passa a utilizar o canal também para contribuir com feedbacks, fundamentais para o aprimoramento contínuo das políticas públicas. **“Processo Administrativo”** manteve o mesmo volume de registros. O assunto **“Ônibus”**, teve redução de **251** para **197** registros. Outros temas que registraram aumento foram: **Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho**, de **152** para **178** solicitações; **Veículos abandonados**, de **129** para **172** registros.


Por outro lado, algumas categorias apresentaram queda. O assunto **“Árvore”** reduziu de **332** para **265** solicitações. **“Buraco e Pavimentação”** caiu de **247** para **199** registros, enquanto **Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços** diminuiu de **194** para **165**.


A redução mais expressiva ocorreu em **“poluição sonora”**, que passou de **213** para **139** solicitações, representando uma queda acentuada no volume de registros. desse tema. Também apresentaram retração: **veículos abandonados**, de **148** para **estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços**, de **165** para **97** registros.







# Canais de Atendimento


 **39,9%**  
Portal

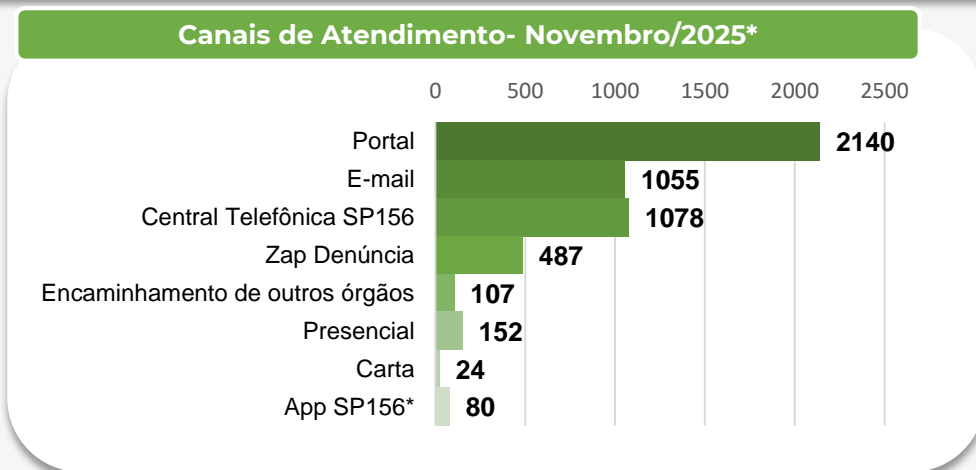
 **22,15%**  
E-mail

 **19,63%**  
Central Telefônica

 **9,45%**  
Zap Denúncia

Canais de Atendimento	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
Portal	2.140	2.518	2.423	2.221	2.267	2.167	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	26.898	2.476	39,99%
E-mail	1.055	1.401	1.367	1.312	1.712	1.129	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	14.898	1.384	22,15%
Central Telefônica SP156	1.078	1.240	1.066	1.081	1.147	951	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	13.202	1.212	19,63%
Zap Denúncia	487	511	538	512	472	518	671	699	645	733	573	6.359	587	9,45%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	107	177	216	283	320	219	261	512	397	600	254	3.346	324	4,97%
Presencial	152	153	181	120	165	146	201	169	204	188	226	1.905	175	2,83%
App SP156*	80	106	84	22	8	15	2	11	33	125	23	509	43	0,76%
Carta	24	12	15	10	10	10	11	15	9	20	7	143	12	0,21%
<b>Total</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>67.260</b>	<b>6.115</b>	<b>100,00%</b>

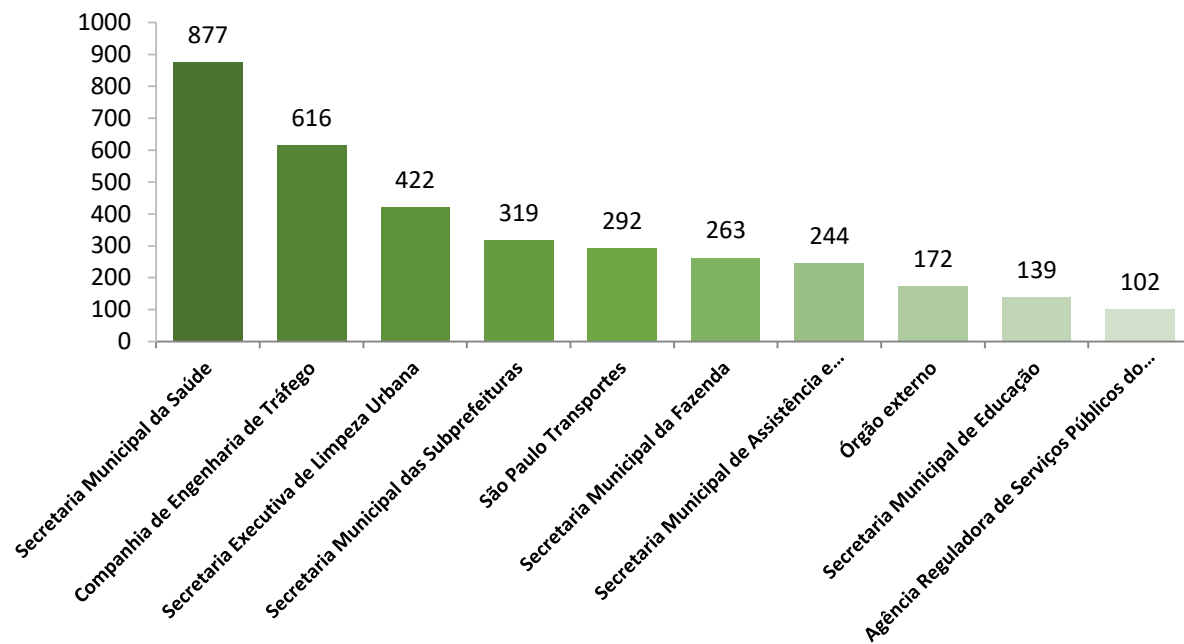
 A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O "Portal" se destaca como o principal meio, respondendo por 39,9% (26.898 – em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em novembro/25. "E-mail teve redução com 22,15% (1055) seguido da Central 156 com 19,63% (1.078) dos atendimentos", "Zap Denúncia" (9,45%) se consolida como um canal digital relevante, com 487 atendimentos em novembro/25.



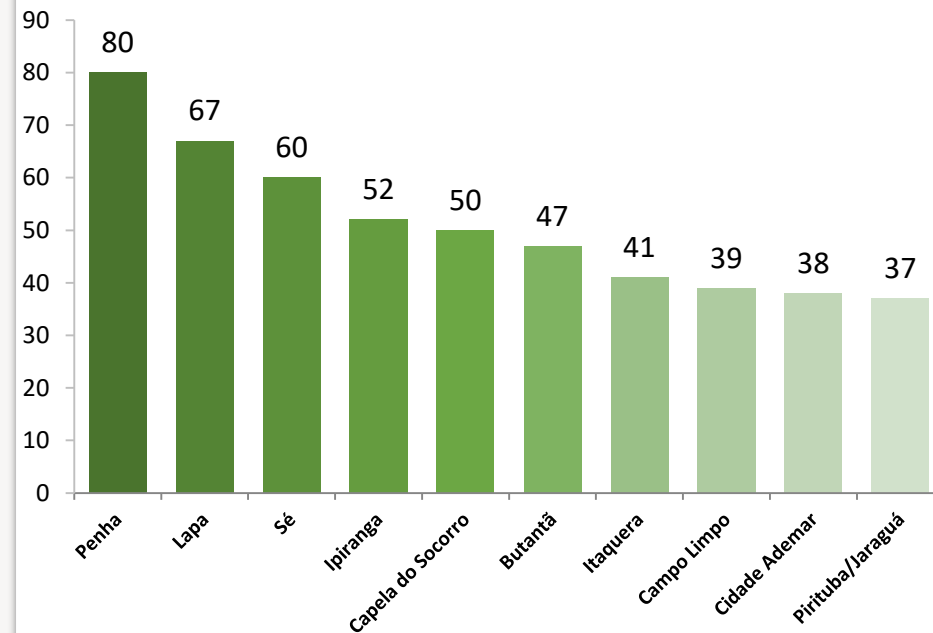
"Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em 17/09/2025, os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

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

## 10 Órgãos mais solicitados – Novembro/2025\*



## 10 Subprefeituras mais solicitadas – Novembro/2025\*

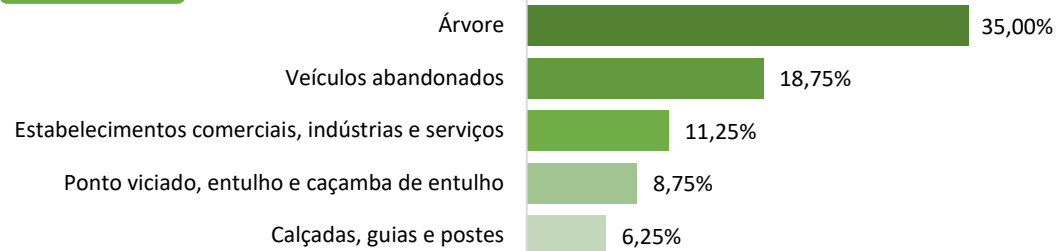


Entende-se como “Órgão Externo”, as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

\*excetuando-se denúncias

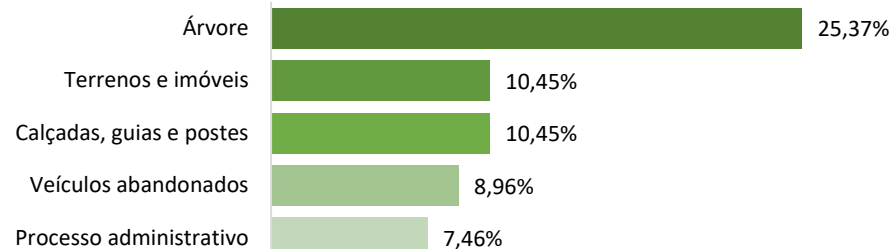
# Os Assuntos\* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

## Penha

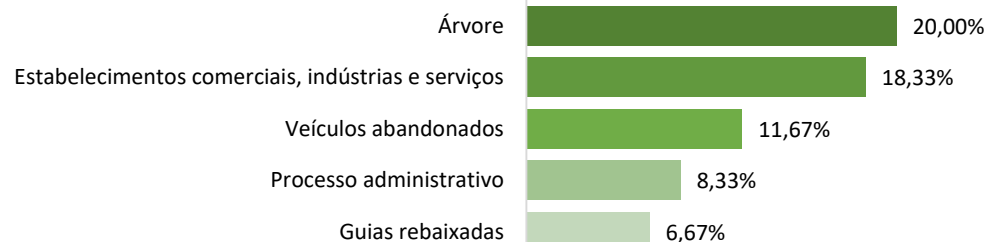


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de georreferenciamento em [https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios\\_mensais/144782](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782)

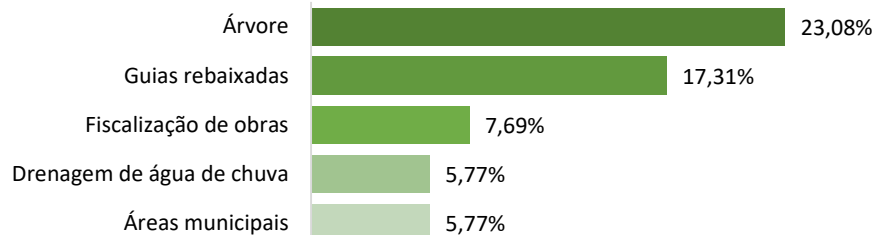
## Lapa



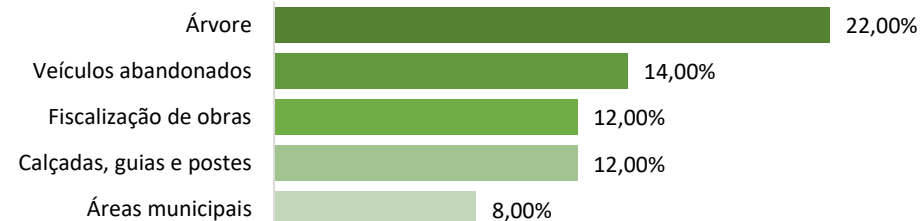
## Sé



## Ipiranga



## Capela do Socorro



\*excetuando-se denúncias

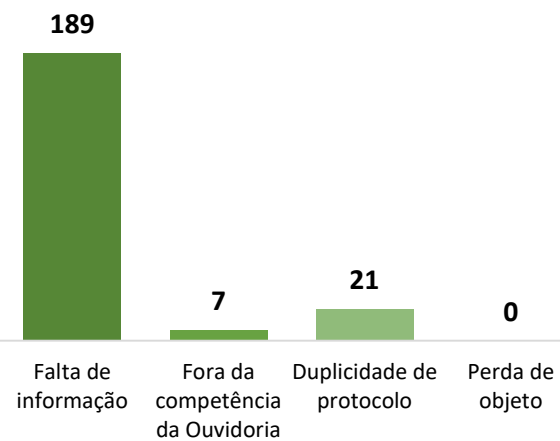
# Denúncias

Protocolos	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
<b>Status das Denúncias</b>														
Recebidas	106	124	137	142	138	114	139	117	111	155	135	<b>1418</b>	129	13,24
Não recebidas	217	270	236	232	220	196	267	291	181	213	219	<b>2542</b>	231	23,73
Canceladas	4	5	4	6	3	1	3	7	16	17	7	<b>73</b>	7	0,68
<b>Total de denúncias (exceto canceladas)</b>	<b>323</b>	<b>394</b>	<b>373</b>	374	358	310	406	408	292	368	354	<b>3960</b>	360	36,97
<b>Total de denúncias</b>	<b>327</b>	<b>399</b>	<b>377</b>	<b>380</b>	<b>361</b>	<b>311</b>	<b>409</b>	<b>415</b>	<b>308</b>	<b>385</b>	<b>361</b>	<b>4033</b>	<b>367</b>	<b>37,65</b>
<b>Convertidas</b>	512	581	617	508	485	558	665	658	657	815	622	<b>6678</b>	607	62,35
<b>Total Geral</b>	<b>839</b>	<b>980</b>	<b>994</b>	<b>888</b>	<b>846</b>	<b>869</b>	<b>1074</b>	<b>1073</b>	<b>965</b>	<b>1200</b>	<b>983</b>	<b>10711</b>	<b>974</b>	<b>100,00</b>

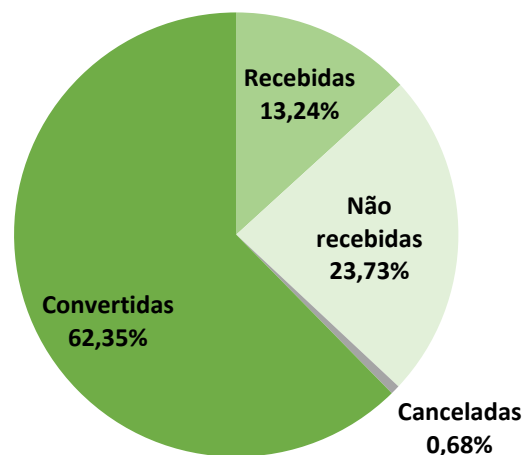


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Novembro/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **839 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **327** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **512** foram **convertidas** como reclamações.

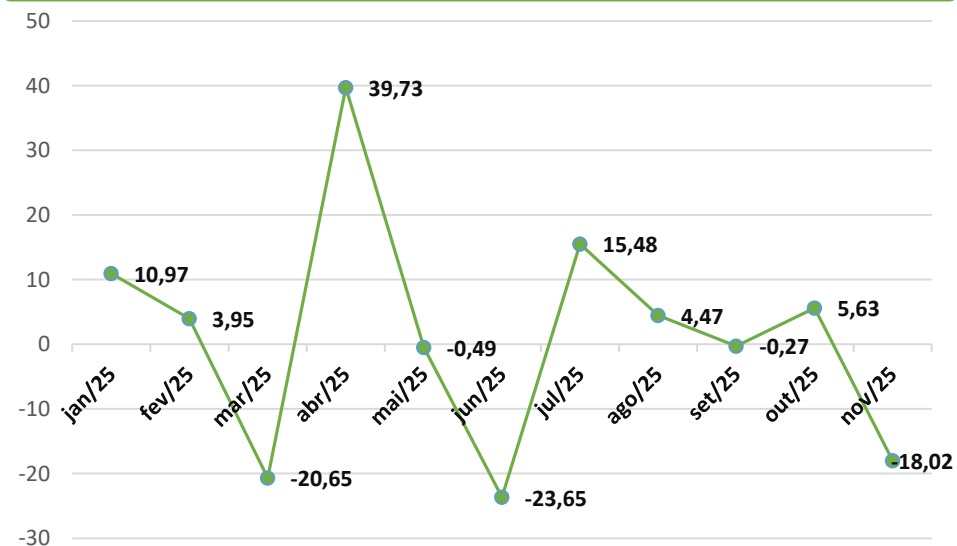
## Motivos de Indeferimento (Denúncias Nov./2025)



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

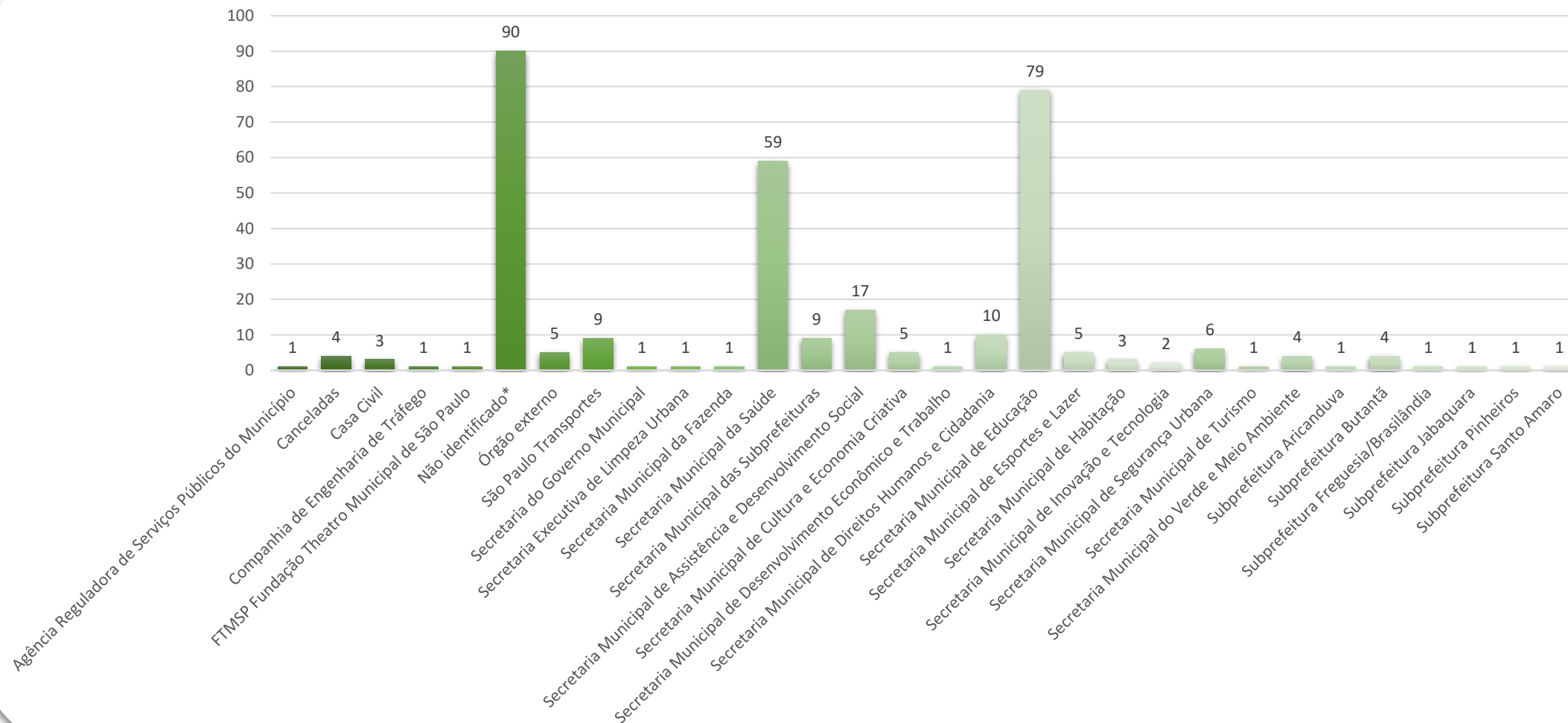


## Varição Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025



# Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Novembro/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
<b>Total</b>	<b>7.073</b>	
<b>Média</b>	<b>643</b>	

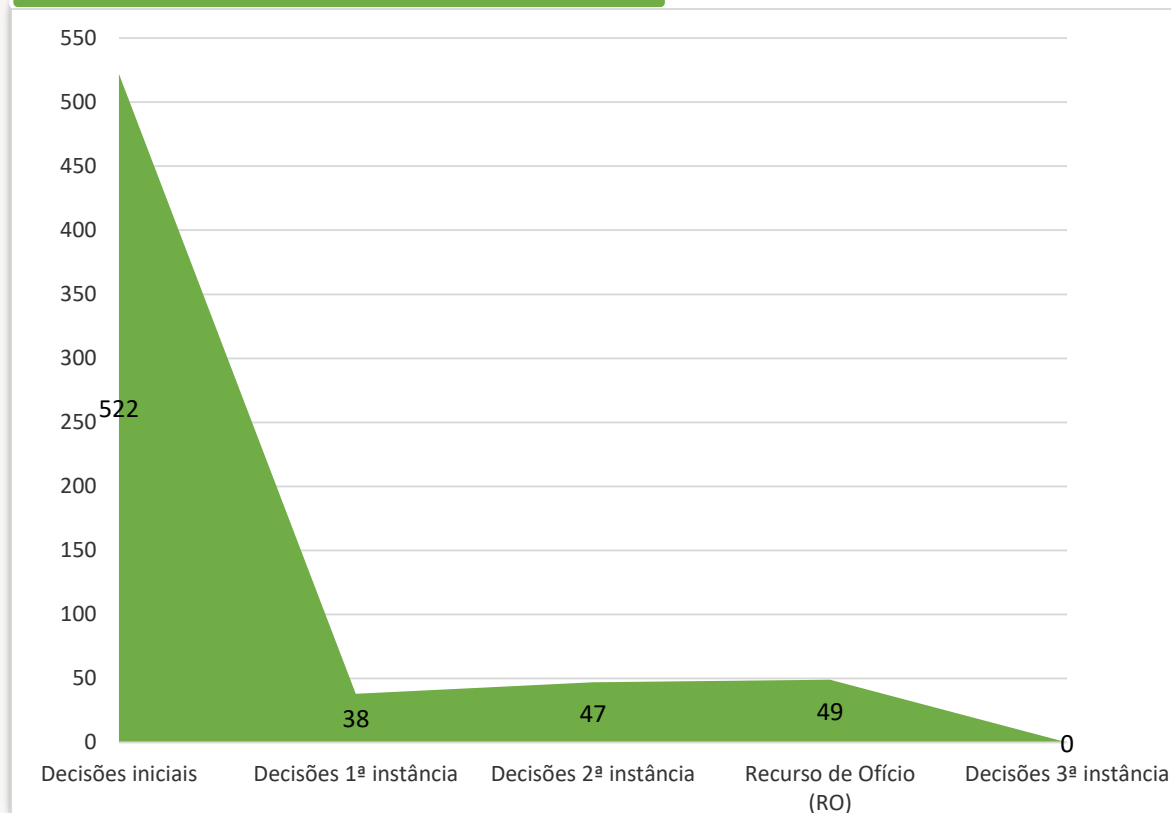


A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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 – Nov./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.

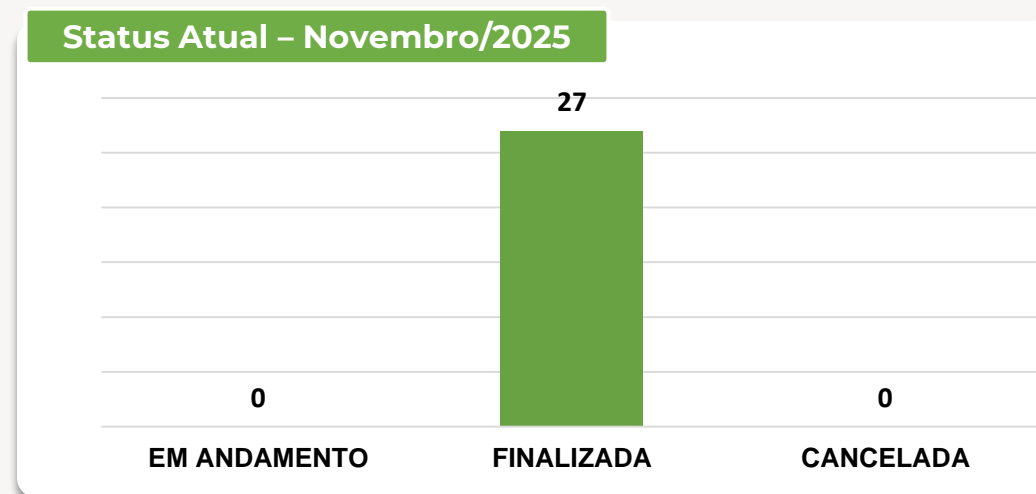
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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
<b>Total</b>	<b>339</b>	
<b>Média</b>	<b>31</b>	

\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**

