

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL  
RESUMO EXECUTIVO

OUTUBRO 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 SPTTrans (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

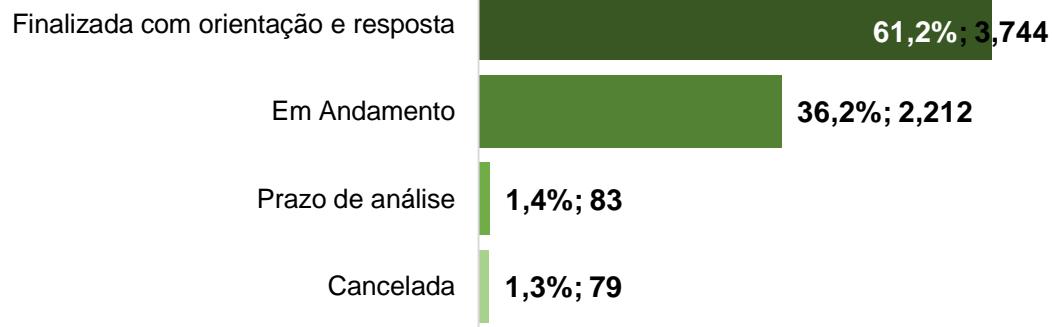
 **6.118**  
Total de Manifestações

 **61,2 %**  
Finalizadas

 **36,2%**  
Em andamento

 **1,4%**  
No prazo de Análise

## Status das Manifestações Outubro/2025

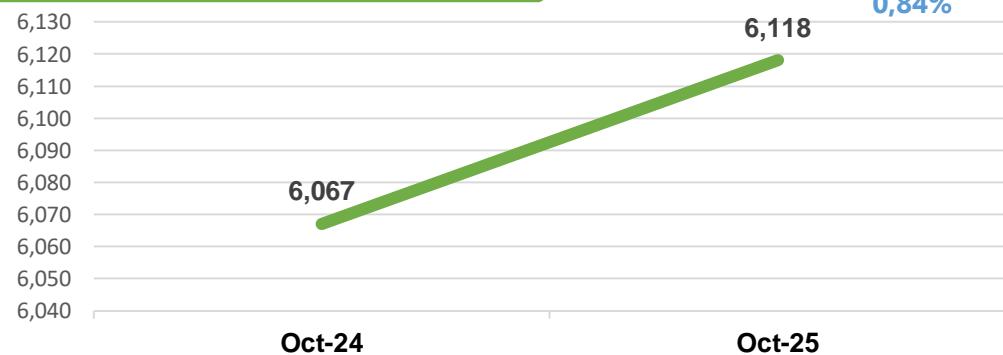


No mês de **Outubro de 2025** a Ouvidoria registrou 6.118 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

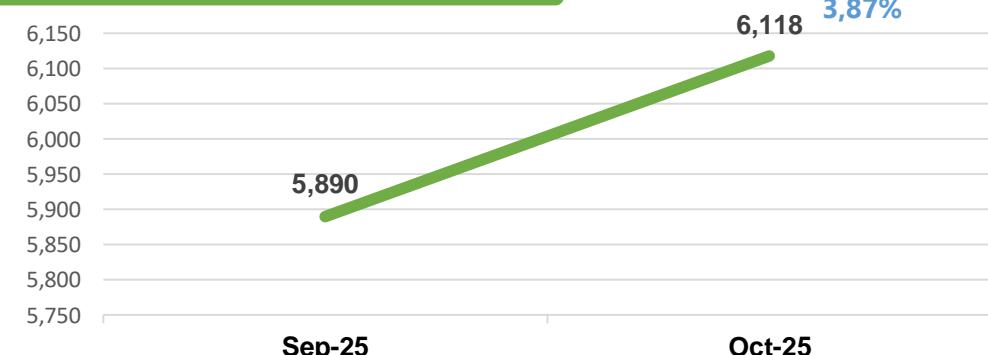
Em comparação outubro de 2024, houve um aumento de 51 de manifestações, o que representa **0,8%**.

Do total registrado constata-se em 01 de novembro de 2025, que 61,2% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ás), 36,2% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,4% estão no prazo de análise e 1,3 % foi cancelado.

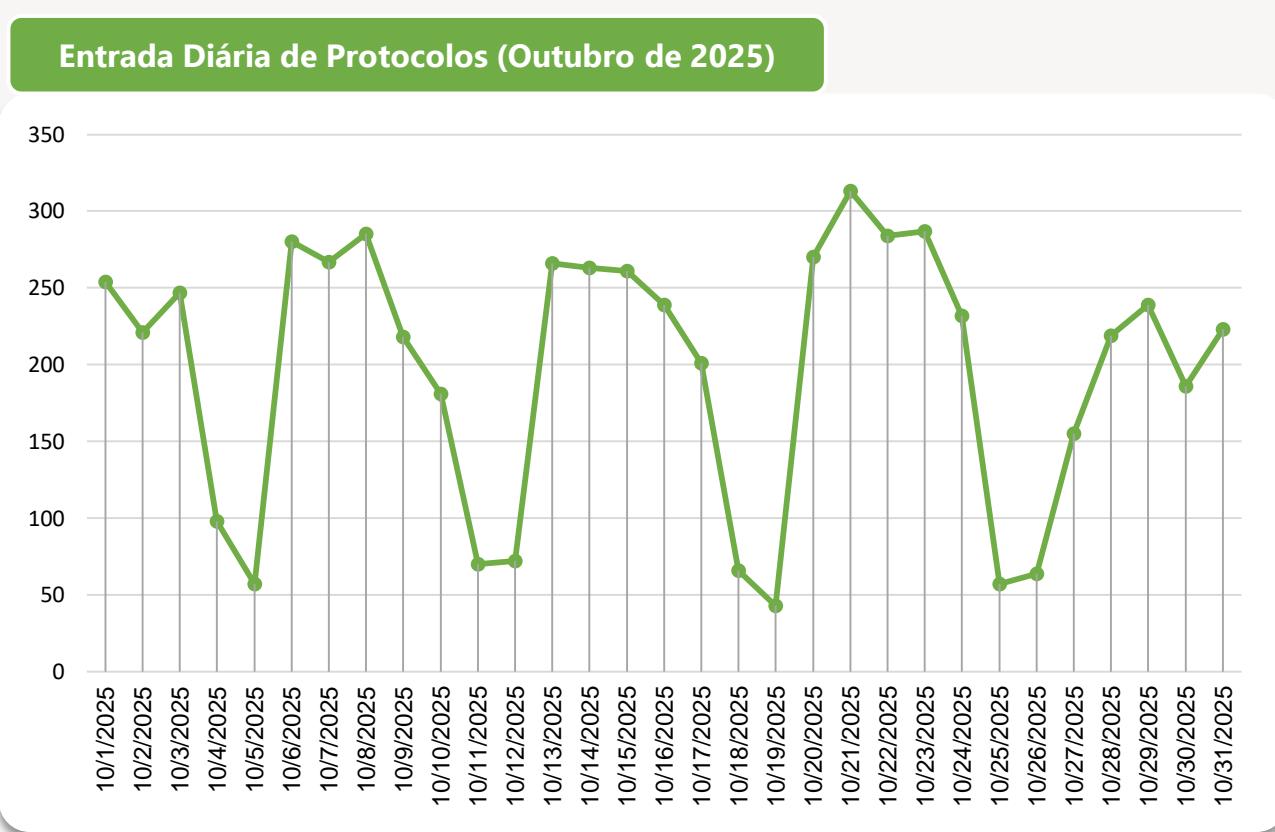
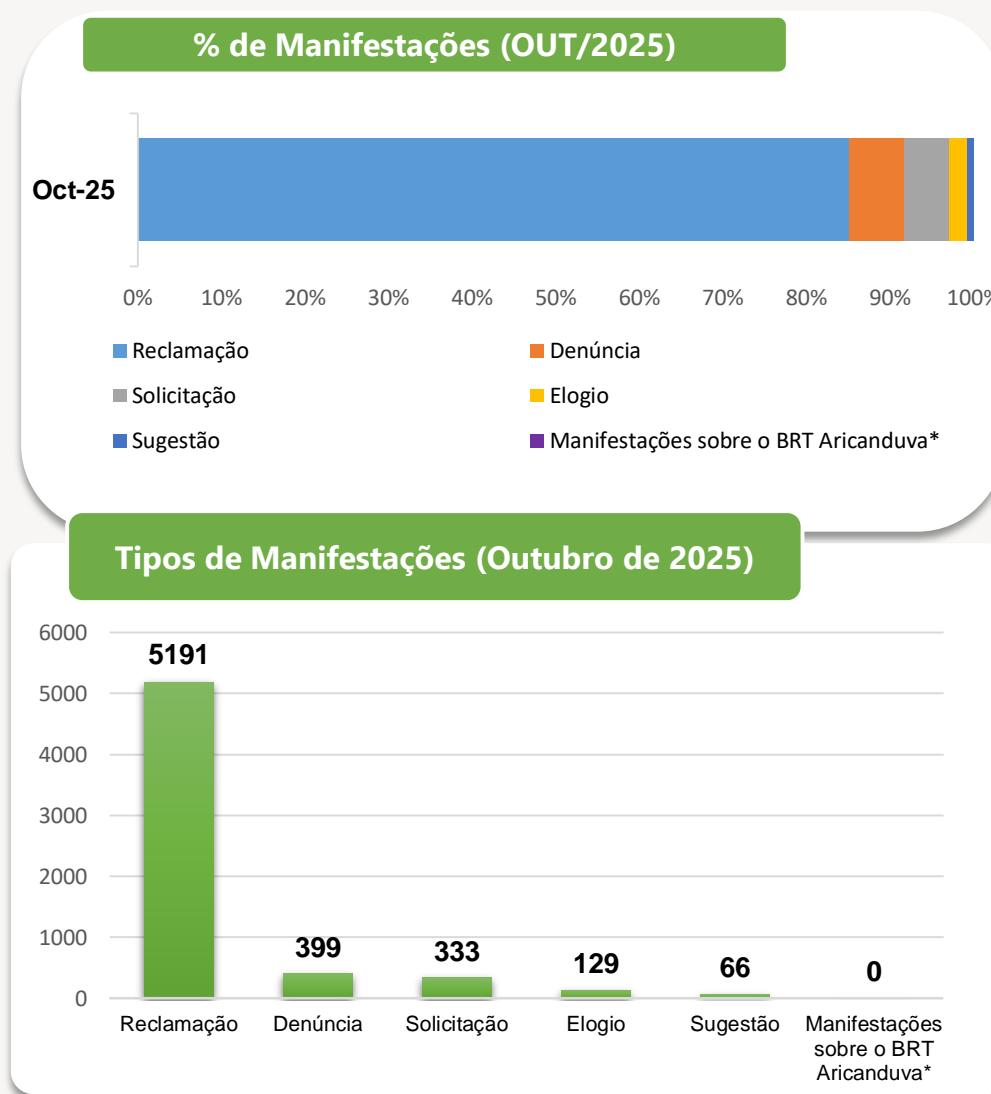
## Outubro/2024 x Outubro/2025



## Setembro/2025 x Outubro/2025



# Tipos de manifestações

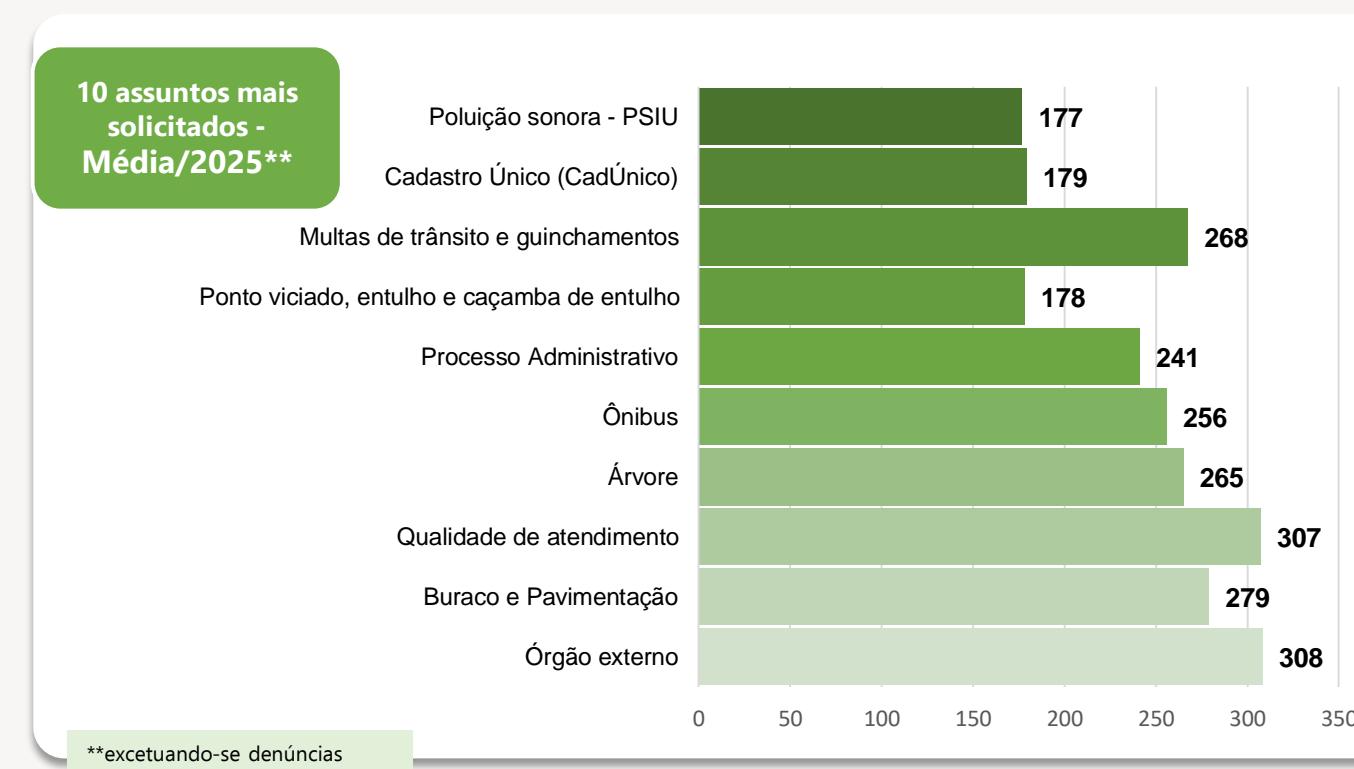


\*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída no Portal SP156 em outubro de 2024.

# Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em outubro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho**" com aumento 31,85%. Para efeito desse relatório entende-se como "Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho", as manifestações relativas à fiscalização do descarte irregular de entulhos e resíduos pesados em áreas públicas, a solicitação de remoção de entulhos ou objetos volumosos abandonados em vias públicas, a denúncia de caçambas em situações irregulares e o cadastro obrigatório de empresas de caçambas

A maior variação de diminuição em outubro entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Poluição sonora - PSIU**" com diminuição de 29,73%. Para efeito desse relatório entende-se como "Poluição Sonora - PSIU", as manifestações referentes à fiscalização de ruídos excessivos em estabelecimentos comerciais, som proveniente de veículos automotores estacionados e ruído proveniente de obras particulares.

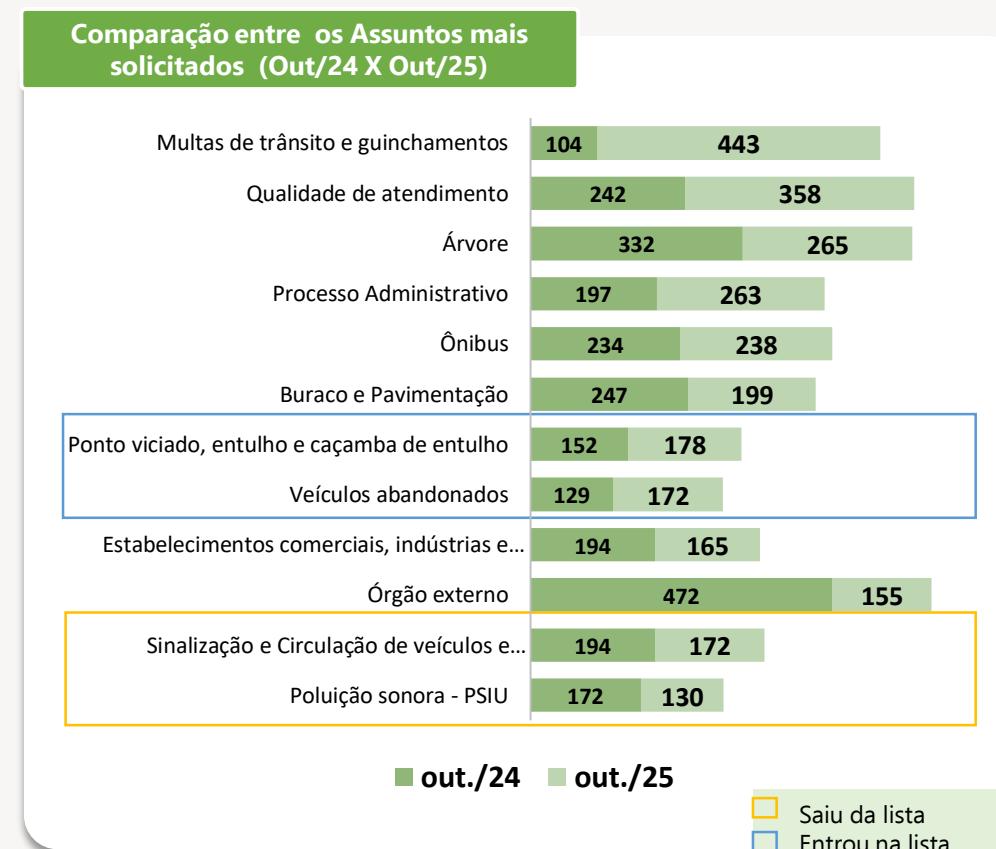


# Os 10 assuntos mais demandados

Entre outubro de 2024 e outubro de 2025, a dinâmica das manifestações apresentou mudanças significativas. O assunto “**Multas de trânsito e guinchamentos**” apresentou o crescimento mais expressivo, passando de **104 solicitações** no ano anterior para **443** 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 **242** para **358** solicitações, consolidando-se entre os assuntos mais demandados. “**Processo Administrativo**” seguiu a mesma tendência, crescendo de **197** para **263** solicitações. O assunto “**Ônibus**”, embora com variação menos acentuada, aumentou de **234** para **238** 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 “**Órgão externo**”, que passou de **472** para **155** solicitações, representando uma queda acentuada no volume de registros. Desse tema, também apresentaram retração: **Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres**, de **194** para **172**; **Poluição sonora – PSIU**, de **172** para **130** registros.



# Canais de Atendimento



**39,8%**  
Portal



**22,28%**  
E-mail



**19,51%**  
Central Telefônica

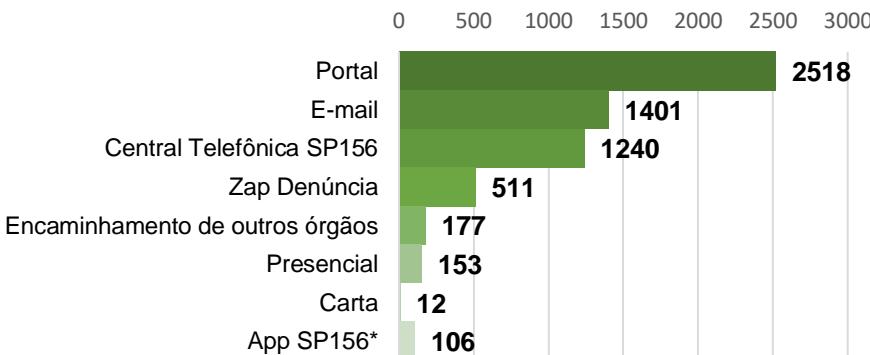


**9,45%**  
Zap Denúncia



Canais de Atendimento	out/25	set/25	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan./25	Total	Média	%Total
Portal	<b>2.518</b>	<b>2.423</b>	<b>2.221</b>	<b>2.267</b>	<b>2.167</b>	<b>2.530</b>	<b>2.755</b>	<b>2.553</b>	<b>2.713</b>	<b>2.611</b>	<b>24.758</b>	<b>2.476</b>	<b>39,84%</b>
E-mail	<b>1.401</b>	<b>1.367</b>	<b>1.312</b>	<b>1.712</b>	<b>1.129</b>	<b>1.509</b>	<b>1.486</b>	<b>1.492</b>	<b>1.315</b>	<b>1.120</b>	<b>13.843</b>	<b>1.384</b>	<b>22,28%</b>
Central Telefônica SP156	<b>1.240</b>	<b>1.066</b>	<b>1.081</b>	<b>1.147</b>	<b>951</b>	<b>1.123</b>	<b>1.124</b>	<b>1.344</b>	<b>1.555</b>	<b>1.493</b>	<b>12.124</b>	<b>1.212</b>	<b>19,51%</b>
Zap Denúncia	<b>511</b>	<b>538</b>	<b>512</b>	<b>472</b>	<b>518</b>	<b>671</b>	<b>699</b>	<b>645</b>	<b>733</b>	<b>573</b>	<b>5.872</b>	<b>587</b>	<b>9,45%</b>
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	<b>177</b>	<b>216</b>	<b>283</b>	<b>320</b>	<b>219</b>	<b>261</b>	<b>512</b>	<b>397</b>	<b>600</b>	<b>254</b>	<b>3.239</b>	<b>324</b>	<b>5,21%</b>
Presencial	<b>153</b>	<b>181</b>	<b>120</b>	<b>165</b>	<b>146</b>	<b>201</b>	<b>169</b>	<b>204</b>	<b>188</b>	<b>226</b>	<b>1.753</b>	<b>175</b>	<b>2,82%</b>
App SP156*	<b>106</b>	<b>84</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>125</b>	<b>23</b>	<b>429</b>	<b>43</b>	<b>0,69%</b>
Carta	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>119</b>	<b>12</b>	<b>0,19%</b>
<b>Total</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>62.137</b>	<b>6.214</b>	<b>100,00%</b>

Canais de Atendimento- Outubro/2025\*

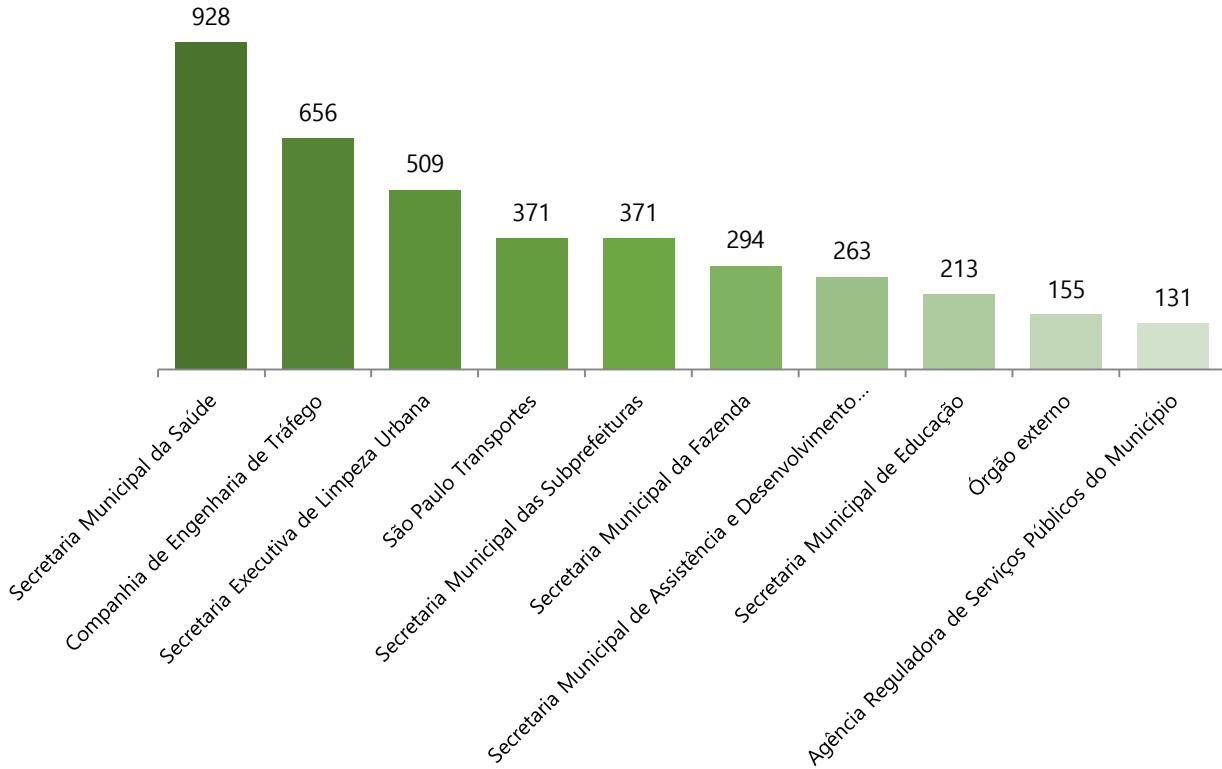


"Em **23/01/2025** foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de **10/03/2025**, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em **17/09/2025**,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

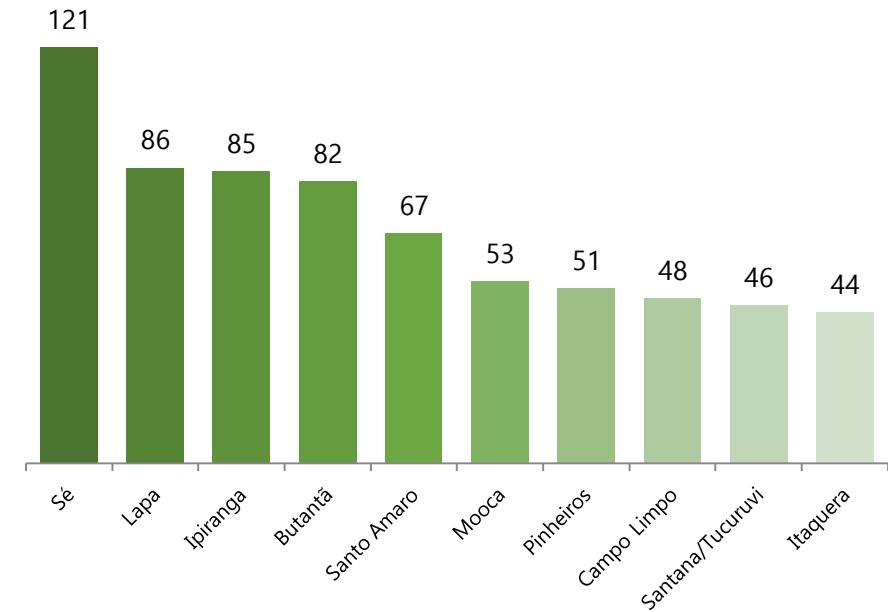
A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O "Portal" se destaca como o principal meio, respondendo por 39,8% (24.758 - em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em setembro/25. "E-mail também se destaca com 22,28% (1401) seguido da Central 156 com 19,51% (1.240) dos atendimentos", "Zap Denúncia" (9,45%) se consolida como um canal digital relevante, com 511 atendimentos em outubro/25.

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

10 Órgãos mais solicitados – Outubro/2025\*



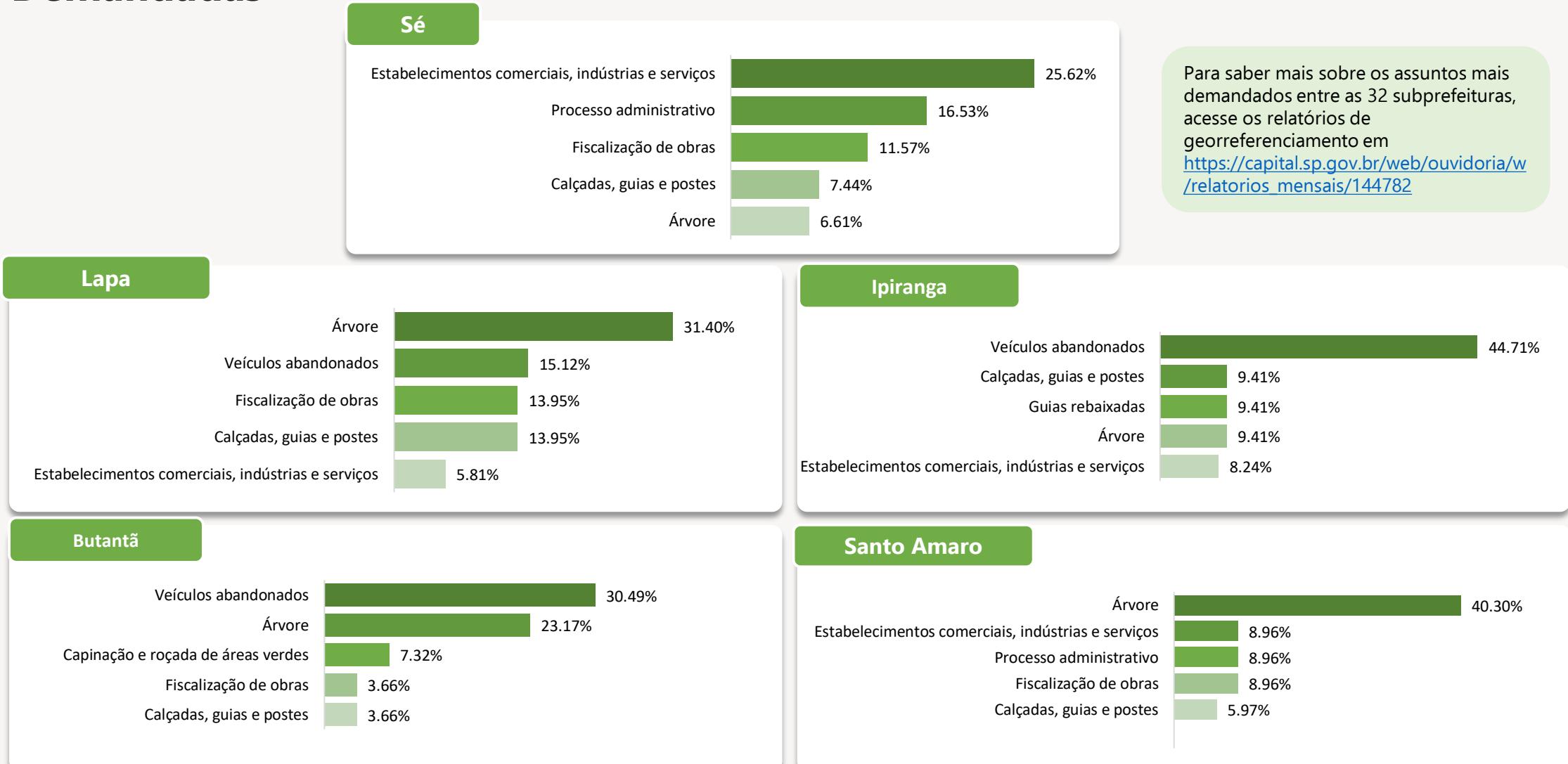
10 Subprefeituras mais solicitados – Outubro/2025\*



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.

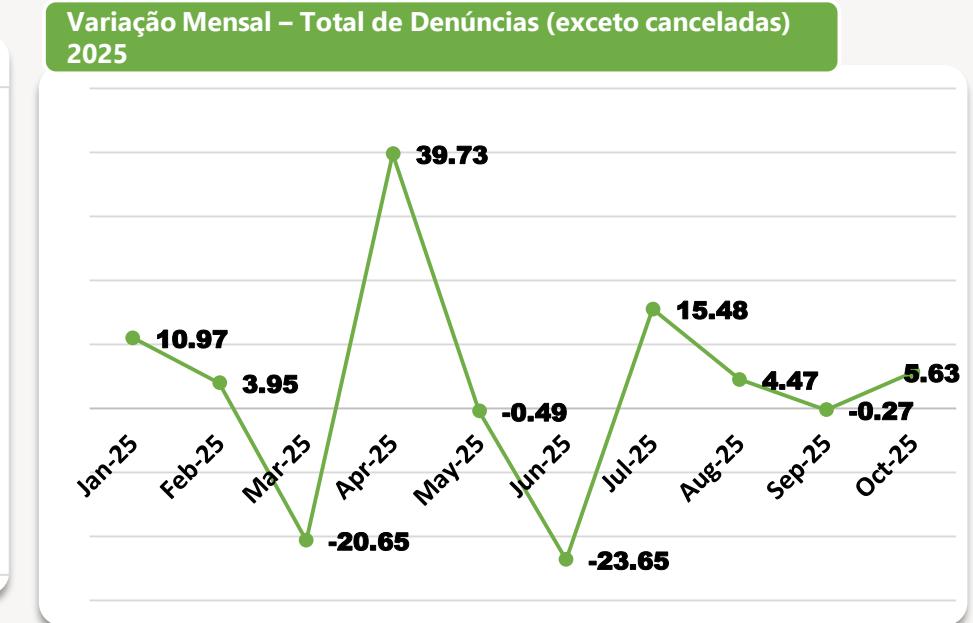
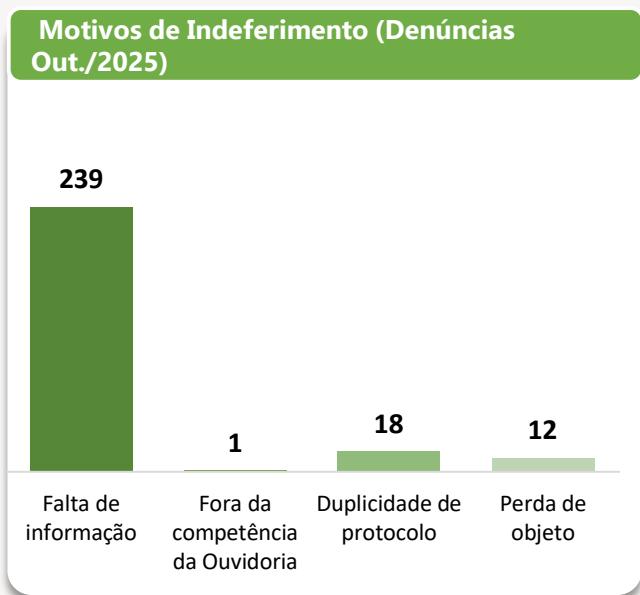
\*exetuando-se denúncias

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



# Denúncias

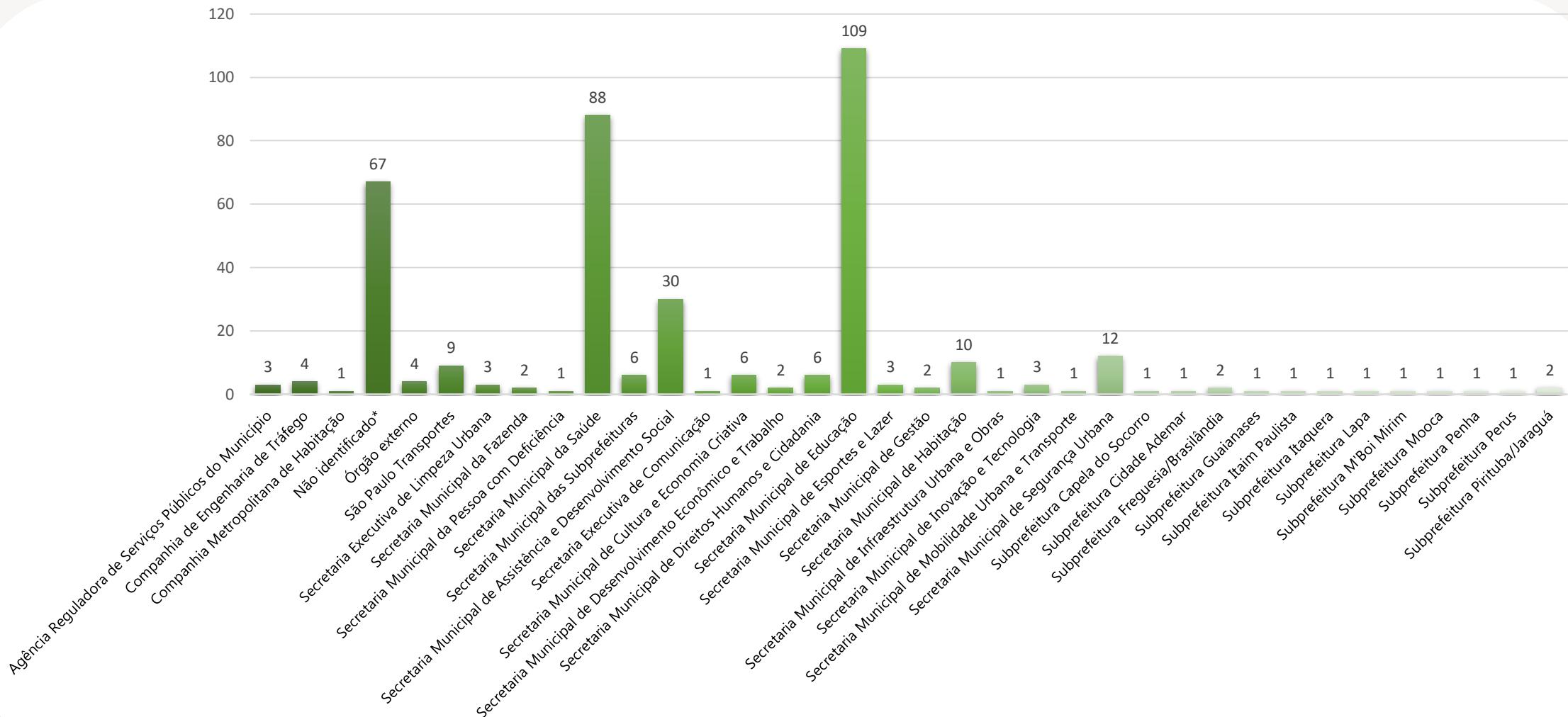
Protocolos	out/25	set/25	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan/25	Total 2025	Média Anual	% Total 2025
<b>Status das Denúncias</b>													
Recebidas	124	137	142	138	114	139	117	111	155	135	<b>1312</b>	131	13,29
Não recebidas	270	236	232	220	196	267	291	181	213	219	<b>2325</b>	233	23,55
Canceladas	5	4	6	3	1	3	7	16	17	7	<b>69</b>	7	0,70
<b>Total de denúncias (exceto canceladas)</b>	<b>394</b>	<b>373</b>	<b>374</b>	<b>358</b>	<b>310</b>	<b>406</b>	<b>408</b>	<b>292</b>	<b>368</b>	<b>354</b>	<b>3637</b>	<b>364</b>	<b>36,84</b>
<b>Total de denúncias</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>3706</b>	<b>371</b>	<b>37,54</b>
<b>Convertidas</b>	<b>581</b>	<b>617</b>	<b>508</b>	<b>485</b>	<b>558</b>	<b>665</b>	<b>658</b>	<b>657</b>	<b>815</b>	<b>622</b>	<b>6166</b>	<b>617</b>	<b>62,46</b>
<b>Total Geral</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>9872</b>	<b>987</b>	<b>100,00</b>



Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo "denúncia" para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Outubro/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **980 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **399** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **581** foram **convertidas** como reclamações.

# Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Outubro/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)

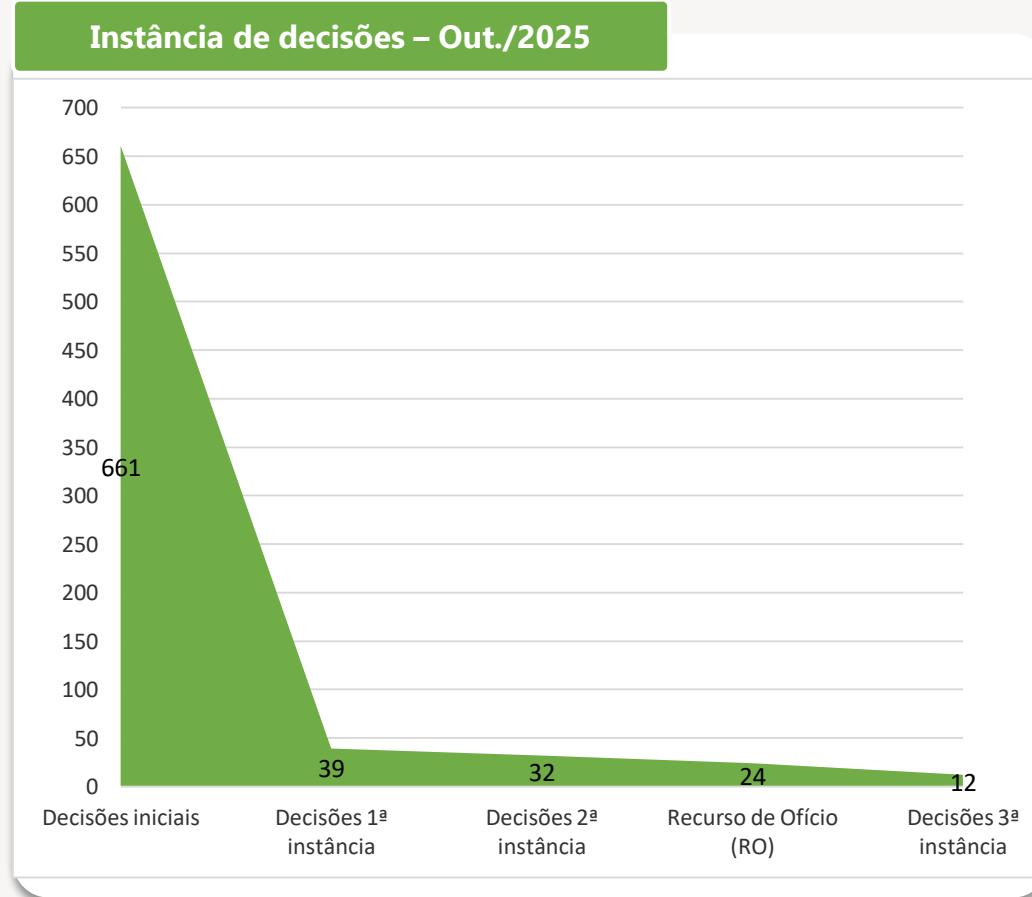
E-SIC		
Mês	Protocolos	Variação*
<b>jan/25</b>	590	65,27
<b>fev/25</b>	610	3,39
<b>mar/25</b>	650	6,56
<b>abr/25</b>	776	19,38
<b>mai/25</b>	600	-22,68
<b>jun/25</b>	554	-7,67
<b>jul/25</b>	687	24,01
<b>ago/25</b>	637	-7,28
<b>set/25</b>	735	15,38
<b>out/25</b>	621	-15,51
<b>Total</b>	<b>6.460</b>	
<b>Média</b>	<b>646</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



# 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.

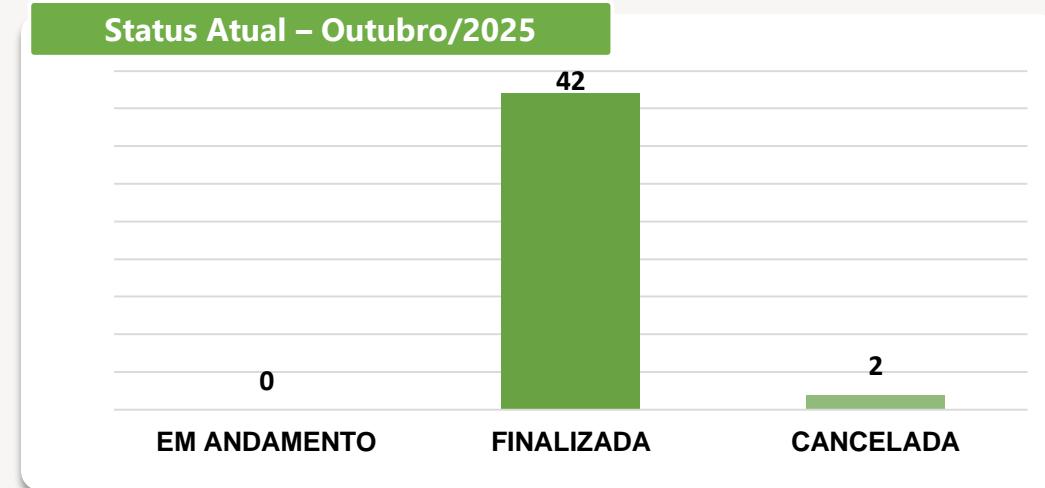
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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
Total	312	
Média	31	

\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**