

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.

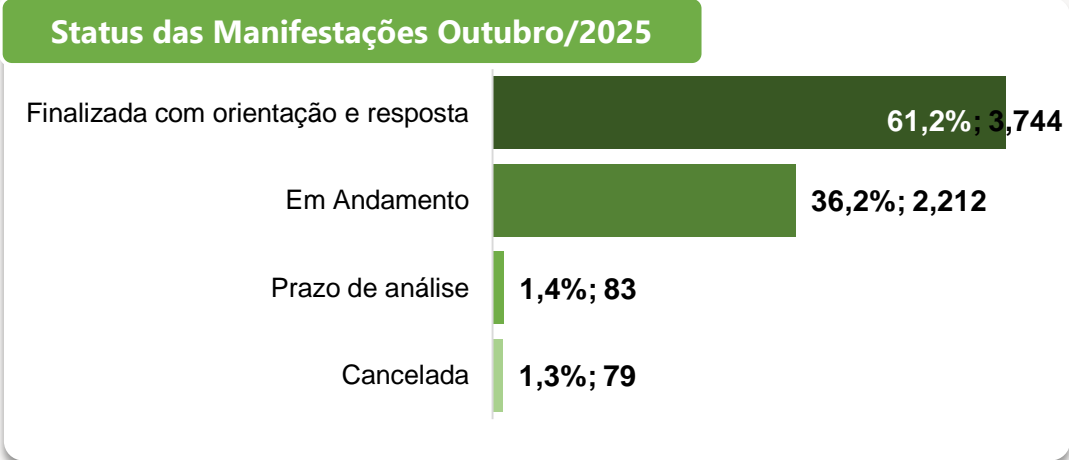
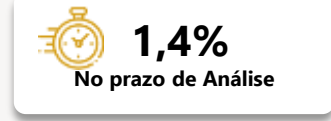
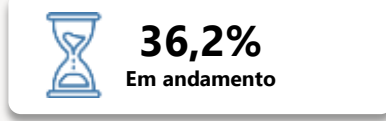
Dados estatísticos

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 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.

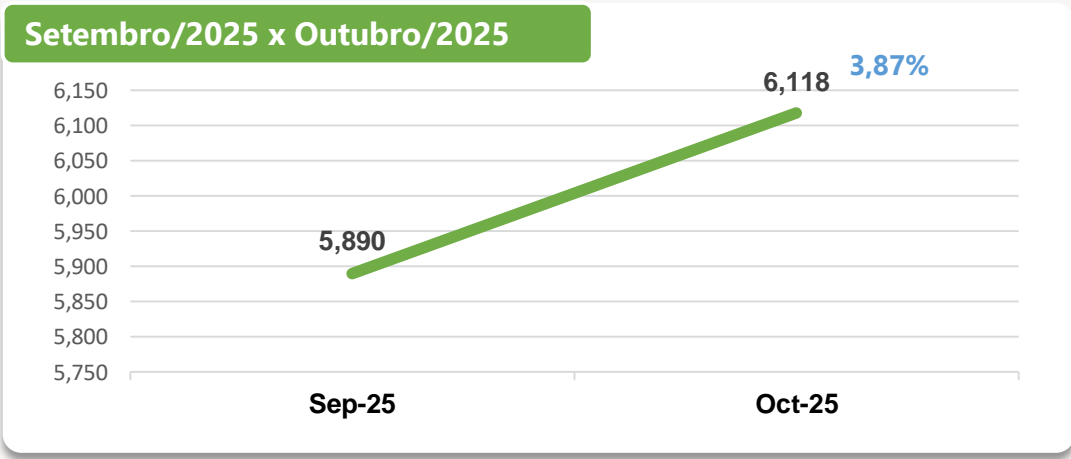
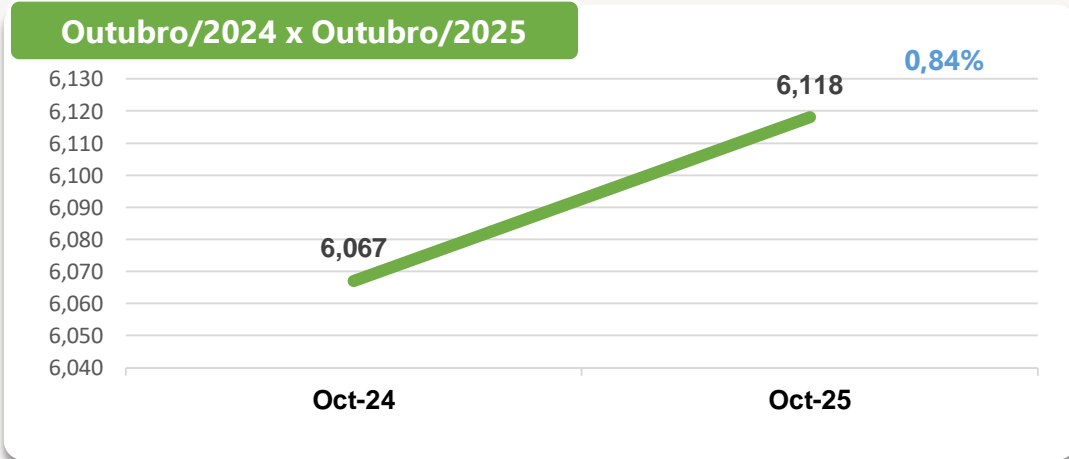
Resumo Executivo



No mês de **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.

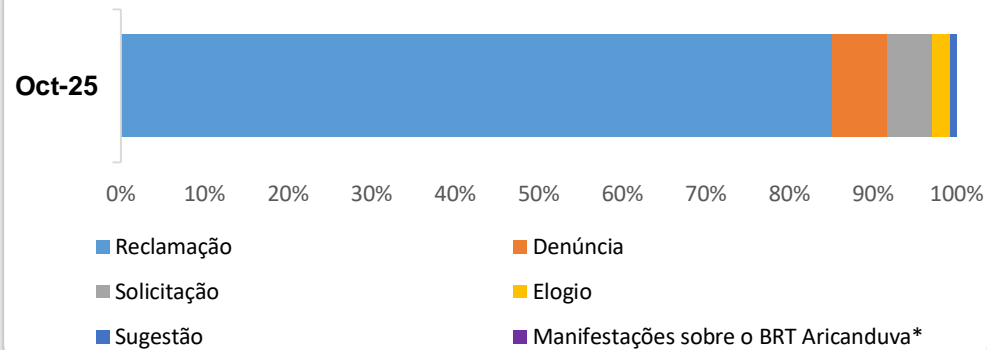
Em comparação outubro de 2024, houve um aumento de 51 de manifestações, o que representa **0,8%**.

Do total registrado constata-se em 01 de novembro de 2025, que 61,2% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 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.

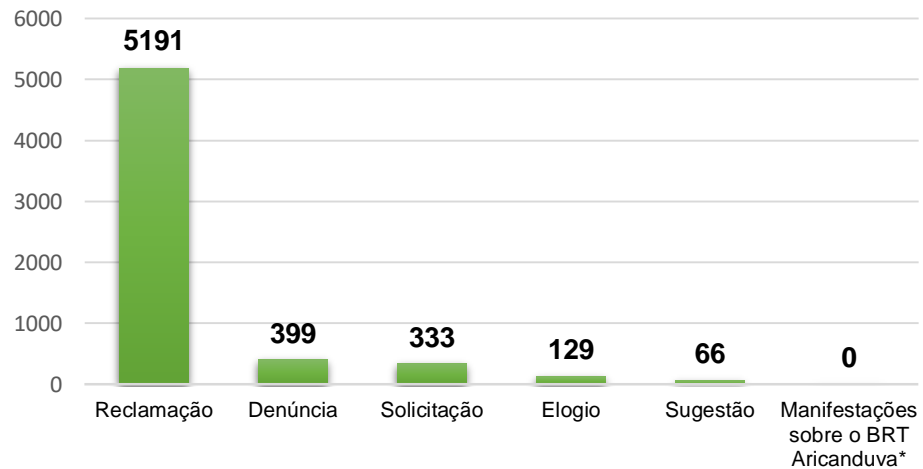


Tipos de manifestações

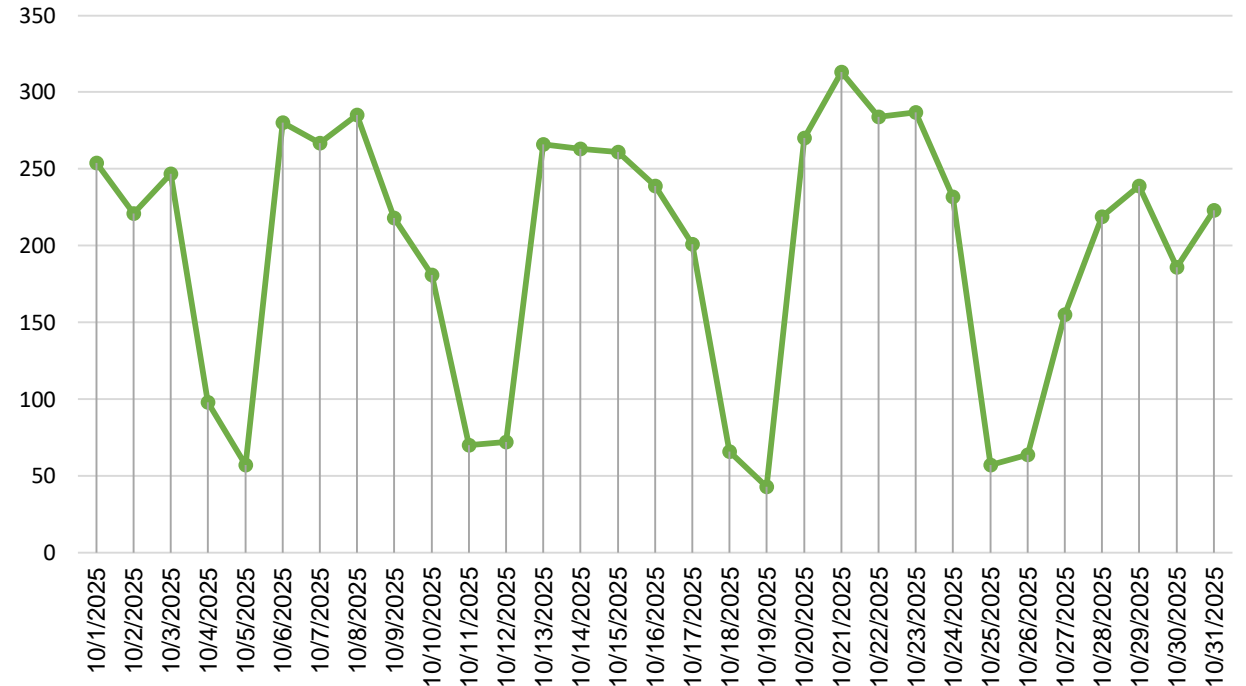
% de Manifestações (OUT/2025)



Tipos de Manifestações (Outubro de 2025)



Entrada Diária de Protocolos (Outubro de 2025)

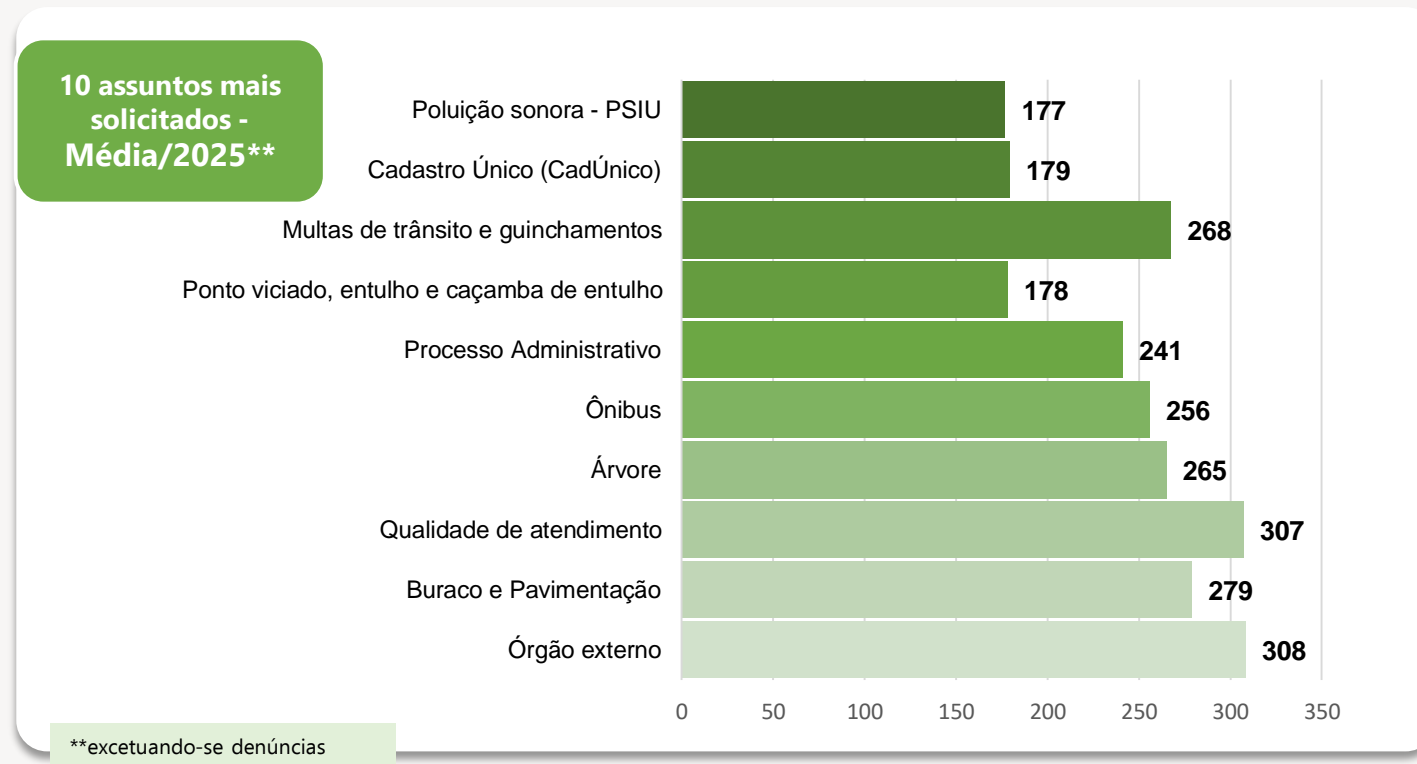


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em 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.



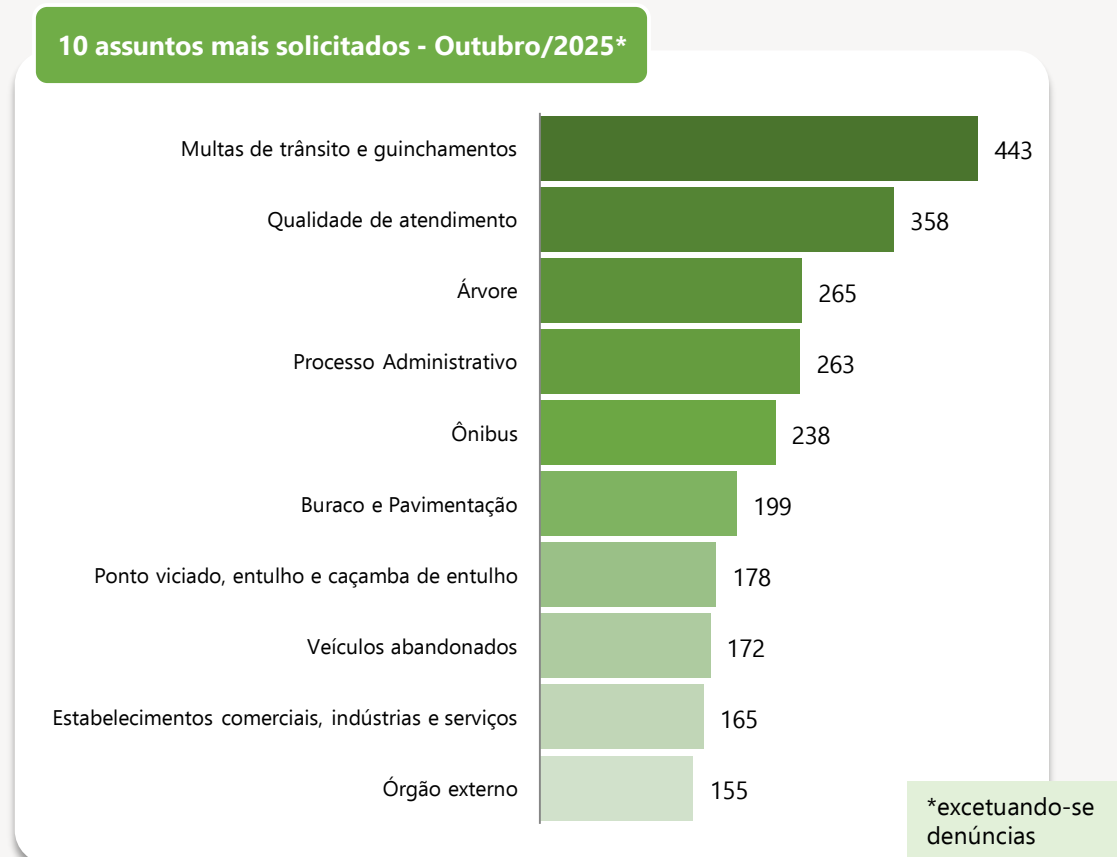
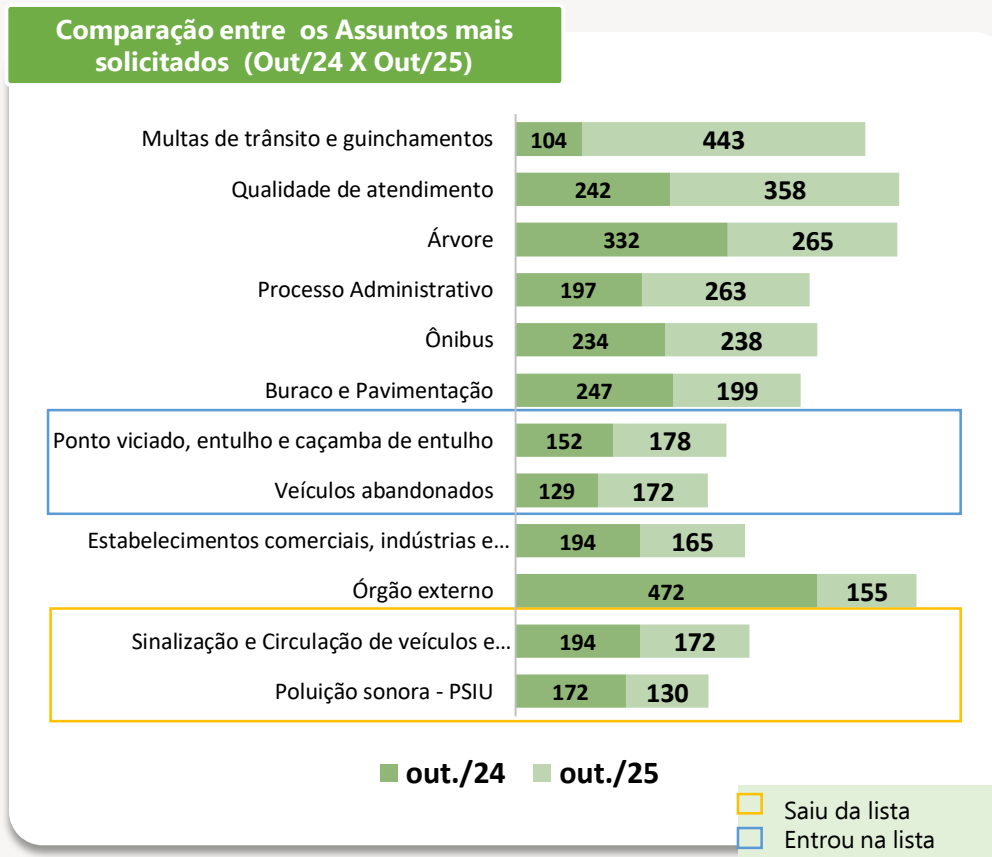
*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

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

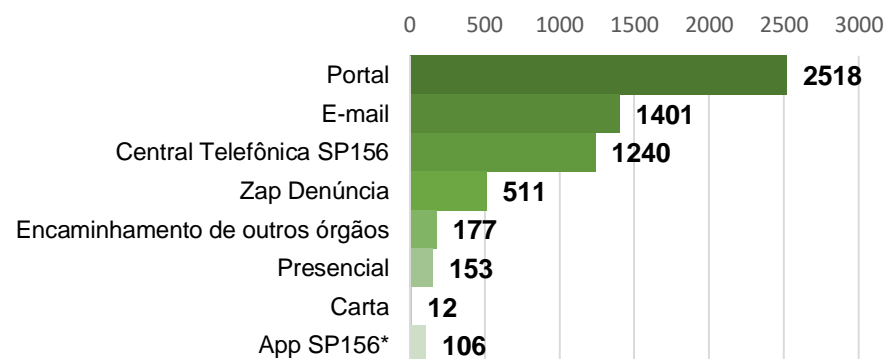
 **9,45%**
Zap Denúncia



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	2.518	2.423	2.221	2.267	2.167	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	24.758	2.476	39,84%
E-mail	1.401	1.367	1.312	1.712	1.129	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	13.843	1.384	22,28%
Central Telefônica SP156	1.240	1.066	1.081	1.147	951	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	12.124	1.212	19,51%
Zap Denúncia	511	538	512	472	518	671	699	645	733	573	5.872	587	9,45%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	177	216	283	320	219	261	512	397	600	254	3.239	324	5,21%
Presencial	153	181	120	165	146	201	169	204	188	226	1.753	175	2,82%
App SP156*	106	84	22	8	15	2	11	33	125	23	429	43	0,69%
Carta	12	15	10	10	10	11	15	9	20	7	119	12	0,19%
Total	6.118	5.890	5.561	6.101	5.155	6.308	6.771	6.677	7.249	6.307	62.137	6.214	100,00%

A análise dos canais de atendimento revela um domínio das plataformas digitais. O "Portal" se destaca como o principal meio, respondendo por 39,8% (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.

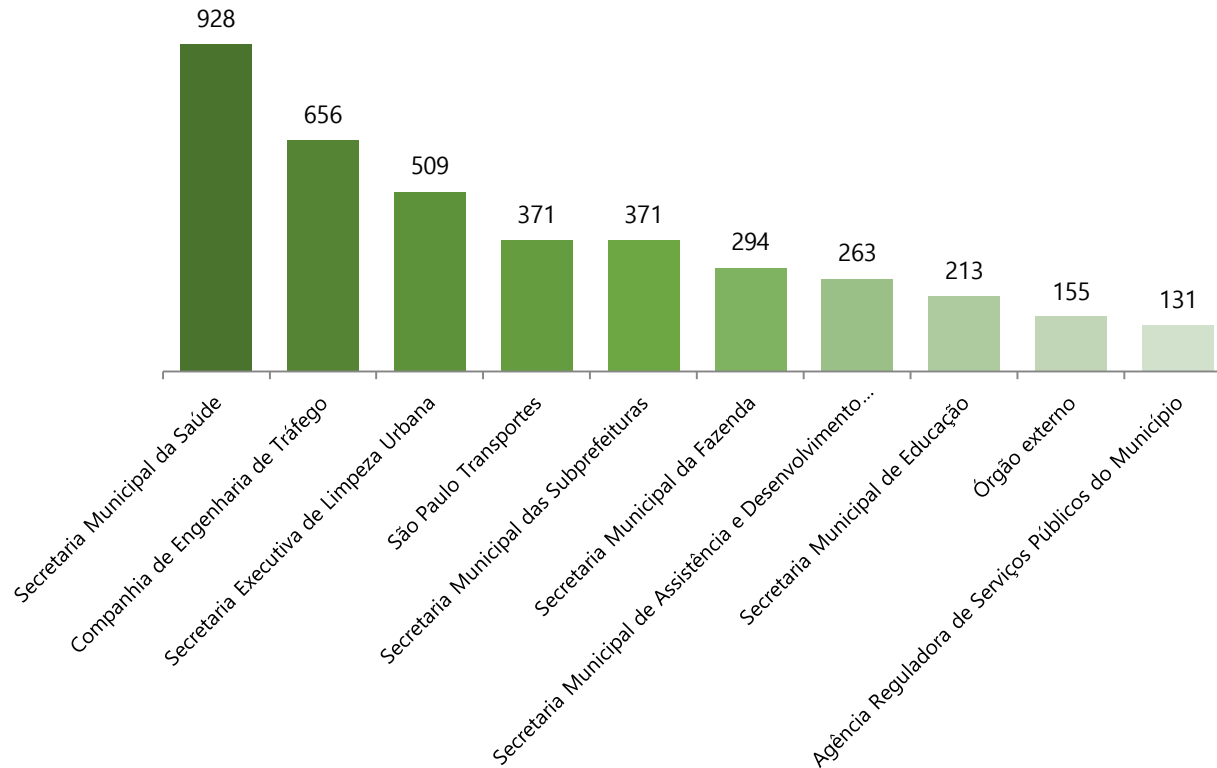
Canais de Atendimento- Outubro/2025*



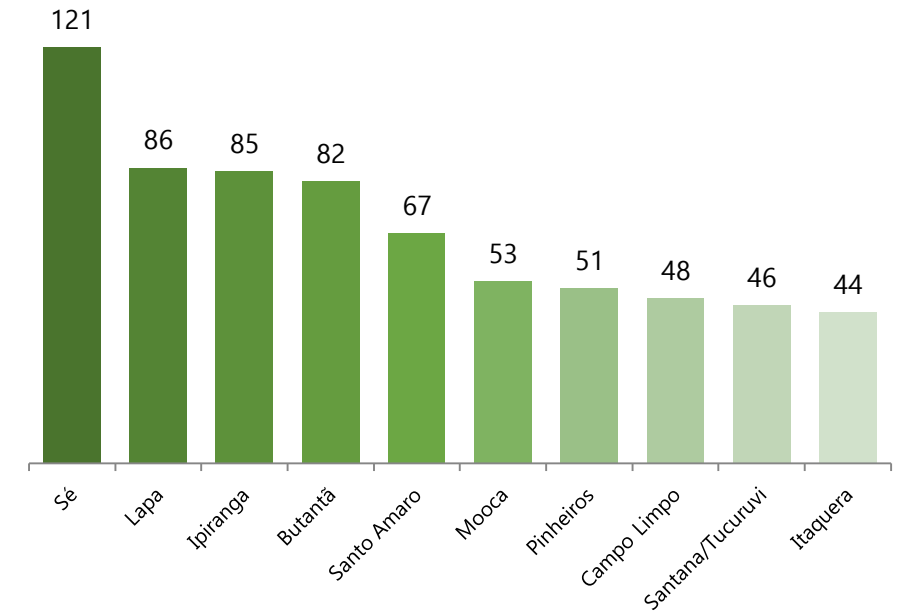
"Em **23/01/2025** foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de **10/03/2025**, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em **17/09/2025**,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

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos mais solicitados – Outubro/2025*



10 Subprefeituras mais solicitadas – Outubro/2025*

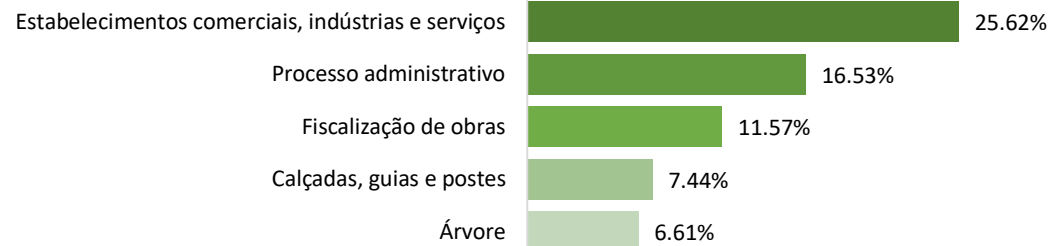


Entende-se como "Órgão Externo", as solicitações e reclamações que são recebidas por esta Ouvidoria, que não estão sob a competência da Prefeitura Municipal de São Paulo.

*excetuando-se denúncias

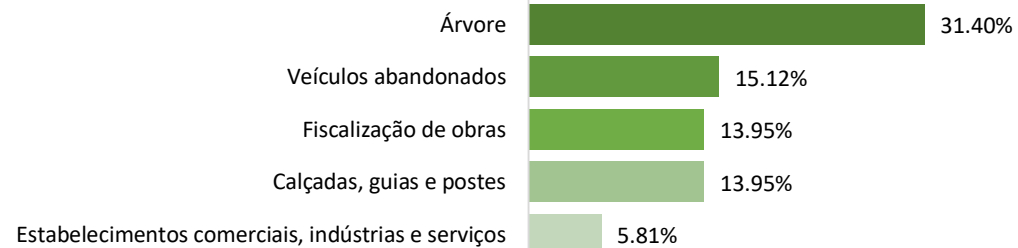
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Sé

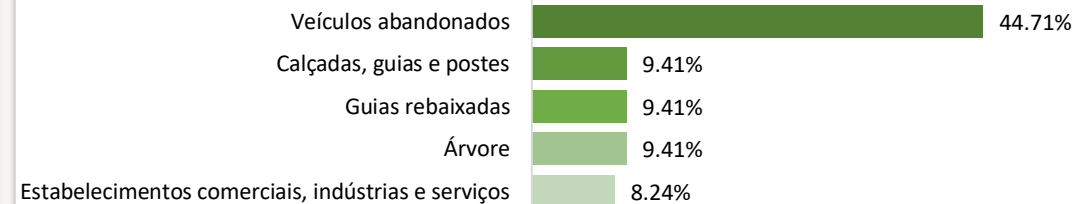


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de georreferenciamento em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

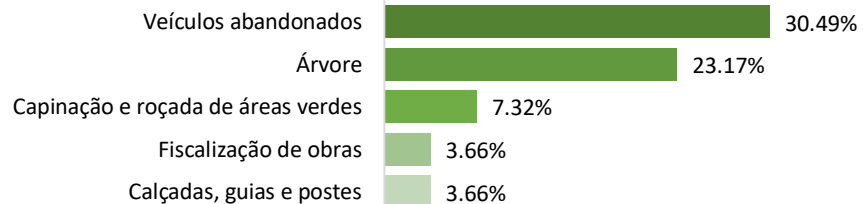
Lapa



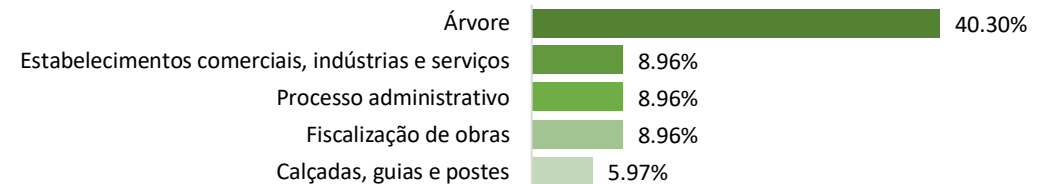
Ipiranga



Butantã



Santo Amaro



*excetuando-se denúncias

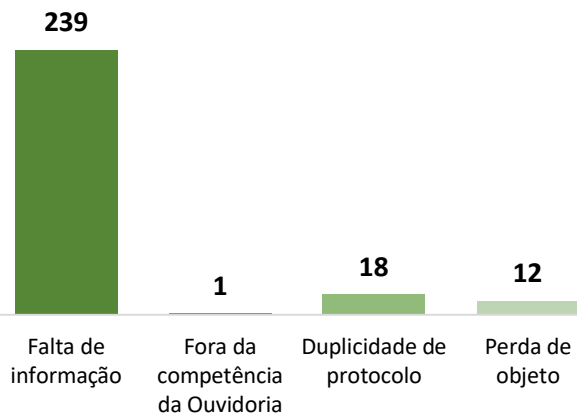
Denúncias

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
Status das Denúncias													
Recebidas	124	137	142	138	114	139	117	111	155	135	1312	131	13,29
Não recebidas	270	236	232	220	196	267	291	181	213	219	2325	233	23,55
Canceladas	5	4	6	3	1	3	7	16	17	7	69	7	0,70
Total de denúncias (exceto canceladas)	394	373	374	358	310	406	408	292	368	354	3637	364	36,84
Total de denúncias	399	377	380	361	311	409	415	308	385	361	3706	371	37,54
Convertidas	581	617	508	485	558	665	658	657	815	622	6166	617	62,46
Total Geral	980	994	888	846	869	1074	1073	965	1200	983	9872	987	100,00

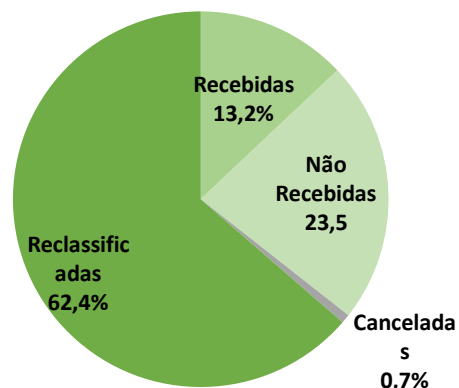


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Outubro/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **980 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **399** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **581** foram **convertidas**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

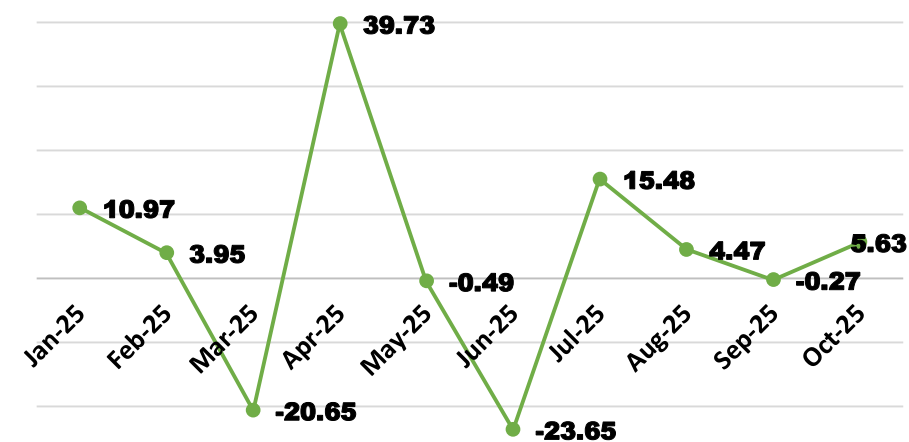
Motivos de Indeferimento (Denúncias Out./2025)



% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2025

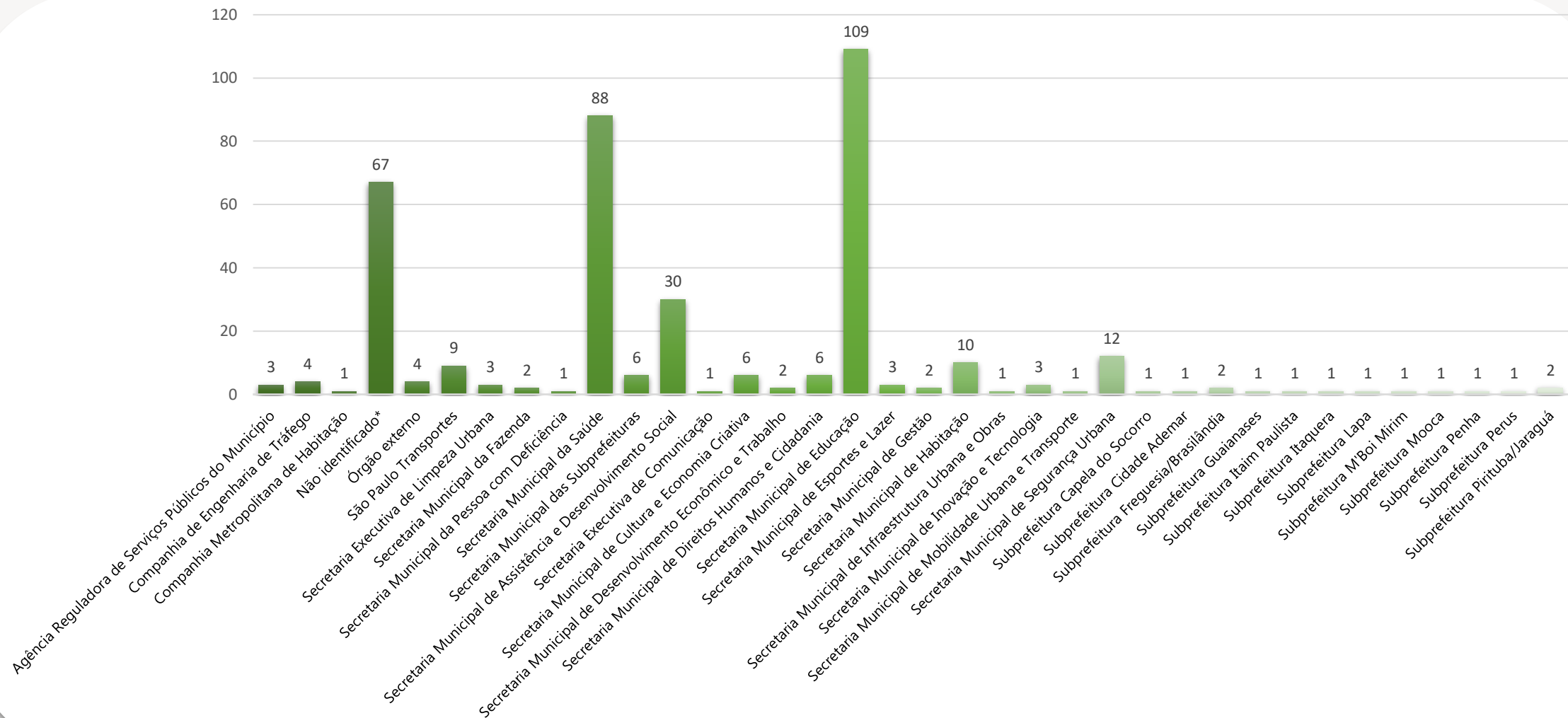


Varição Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025



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)

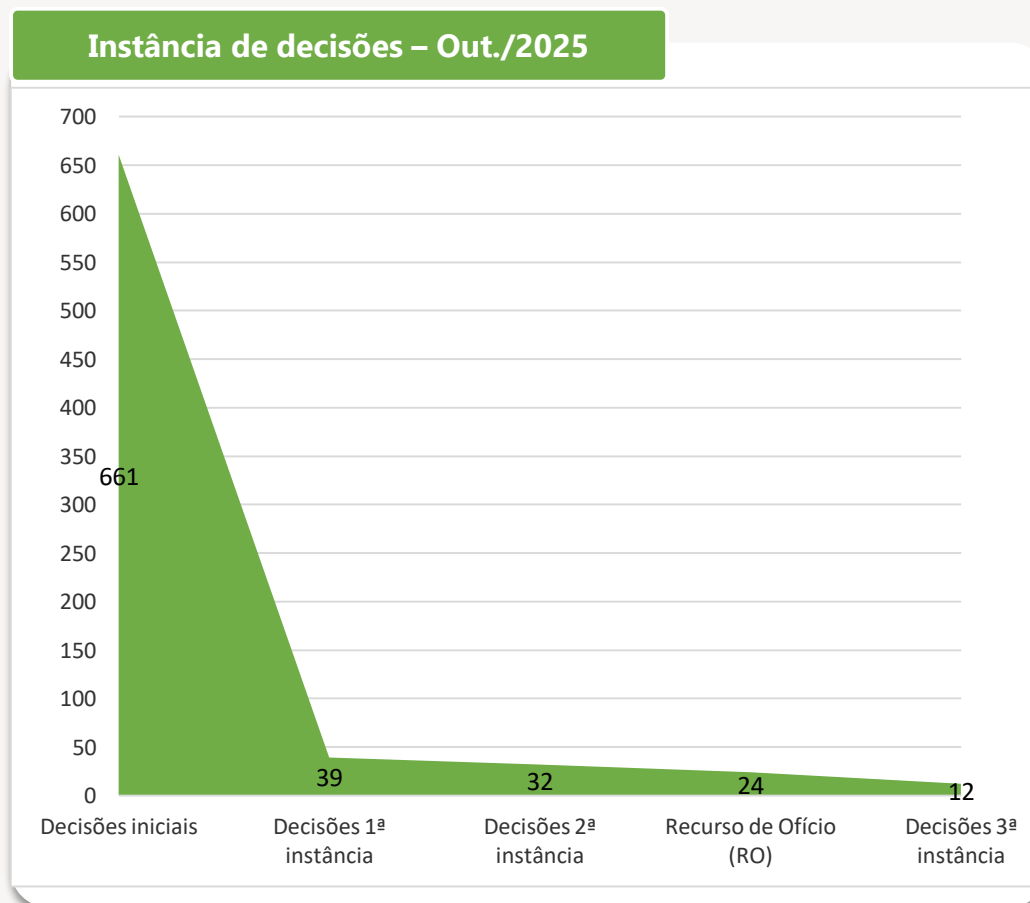
E-SIC		
Mês	Protocolos	Variação*
jan/25	590	65,27
fev/25	610	3,39
mar/25	650	6,56
abr/25	776	19,38
mai/25	600	-22,68
jun/25	554	-7,67
jul/25	687	24,01
ago/25	637	-7,28
set/25	735	15,38
out/25	621	-15,51
Total	6.460	
Média	646	



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



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.

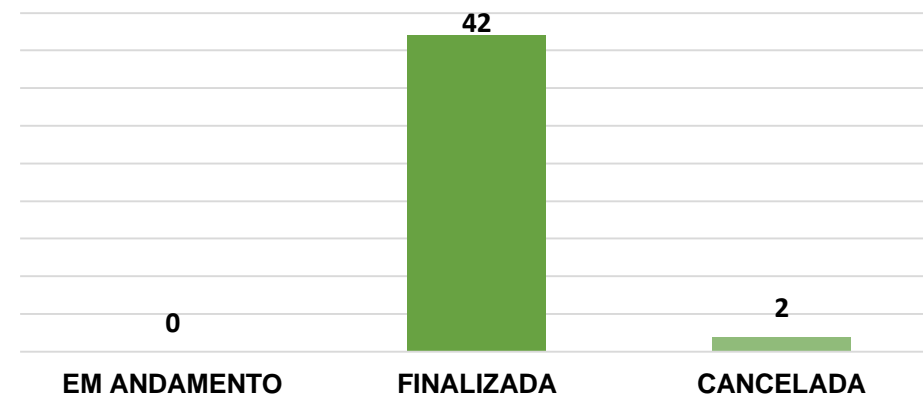
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais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

Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Mês	Protocolos	Varição*
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

Status Atual – Outubro/2025





PREFEITURA DE
SÃO PAULO

