OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL
RESUMO EXECUTIVO

Setembro de 2026



PREFEITURA DE SÃO PAULO

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Marcos Augusto Carboni

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Diretora de Processamento de Demandas

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

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

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

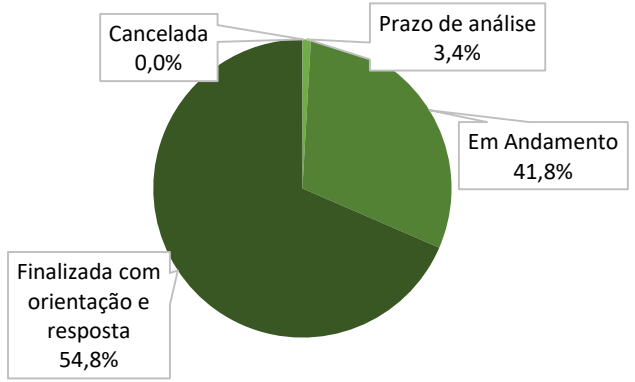
6.244
Total de Manifestações

54,8%
Finalizadas

41,8%
Em andamento

3,4%
No prazo de Análise

Status das Manifestações Setembro/2026

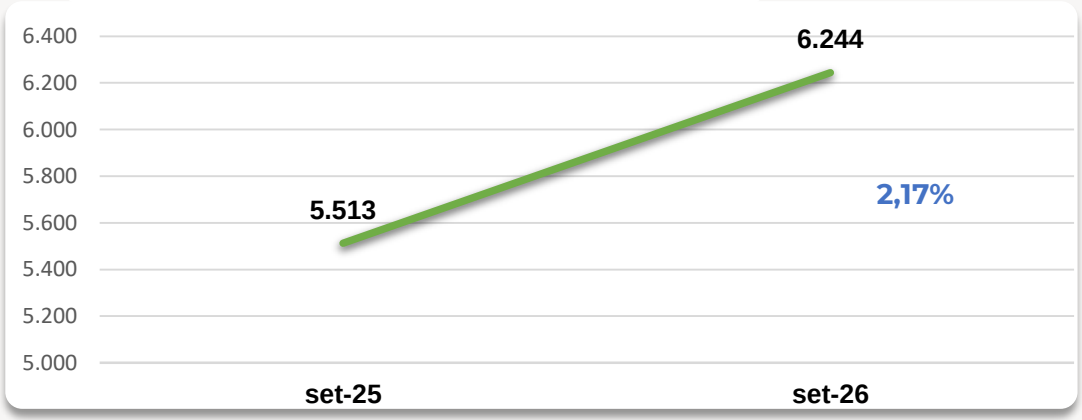


No mês de **Setembro de 2026** a Ouvidoria registrou **6.244** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

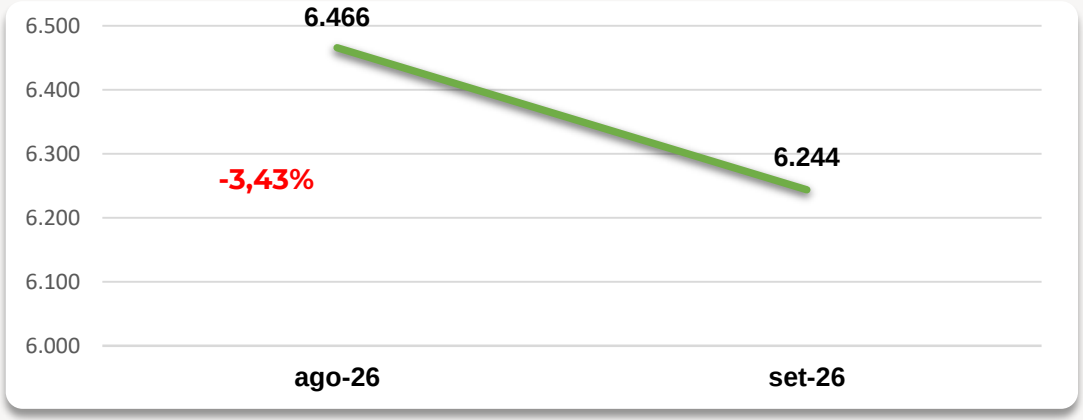
Em comparação a Setembro de 2025, houve um aumento de 731 de manifestações, o que representa **2,17%.**

Do total registrado constata-se em 01 de Setembro de 2026, que 54,8% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 41,8% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 3,4% estão no prazo de análise e 0,0% foi cancelado

Setembro/2025 x Setembro/2026

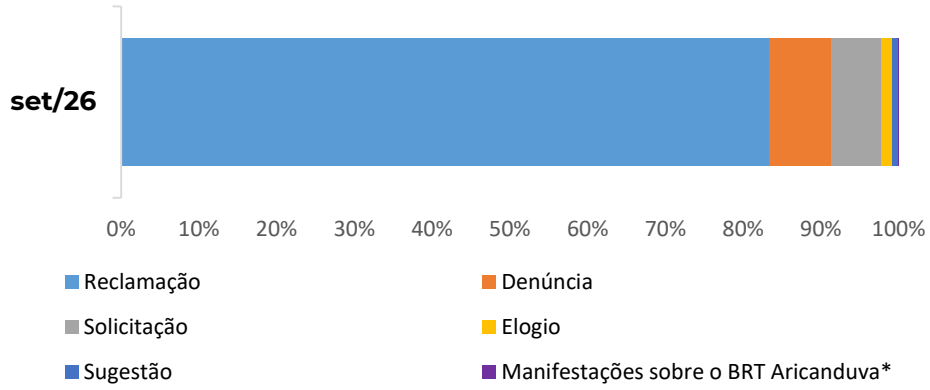


Agosto/2026 x Setembro/2026

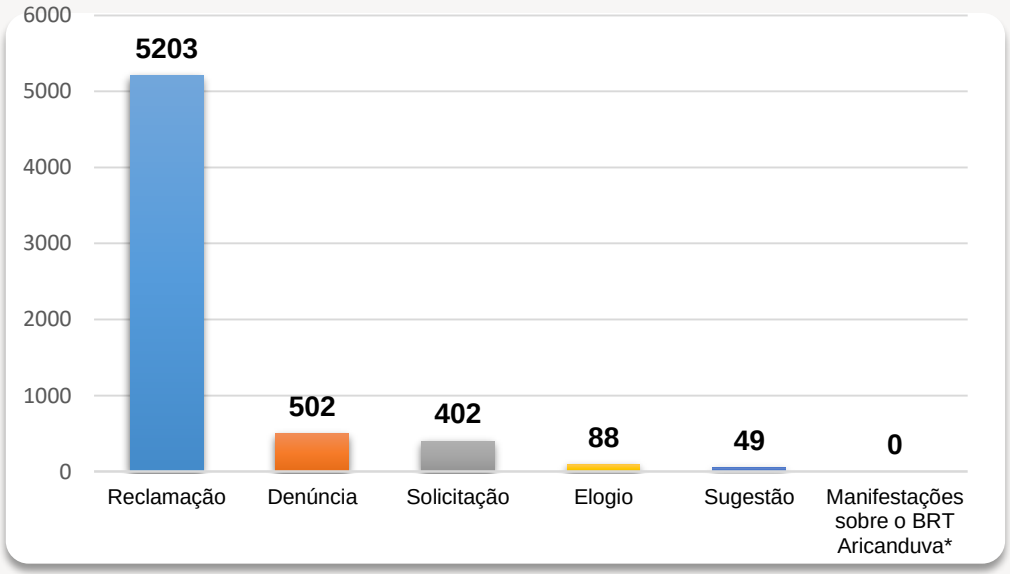


Tipos de manifestações

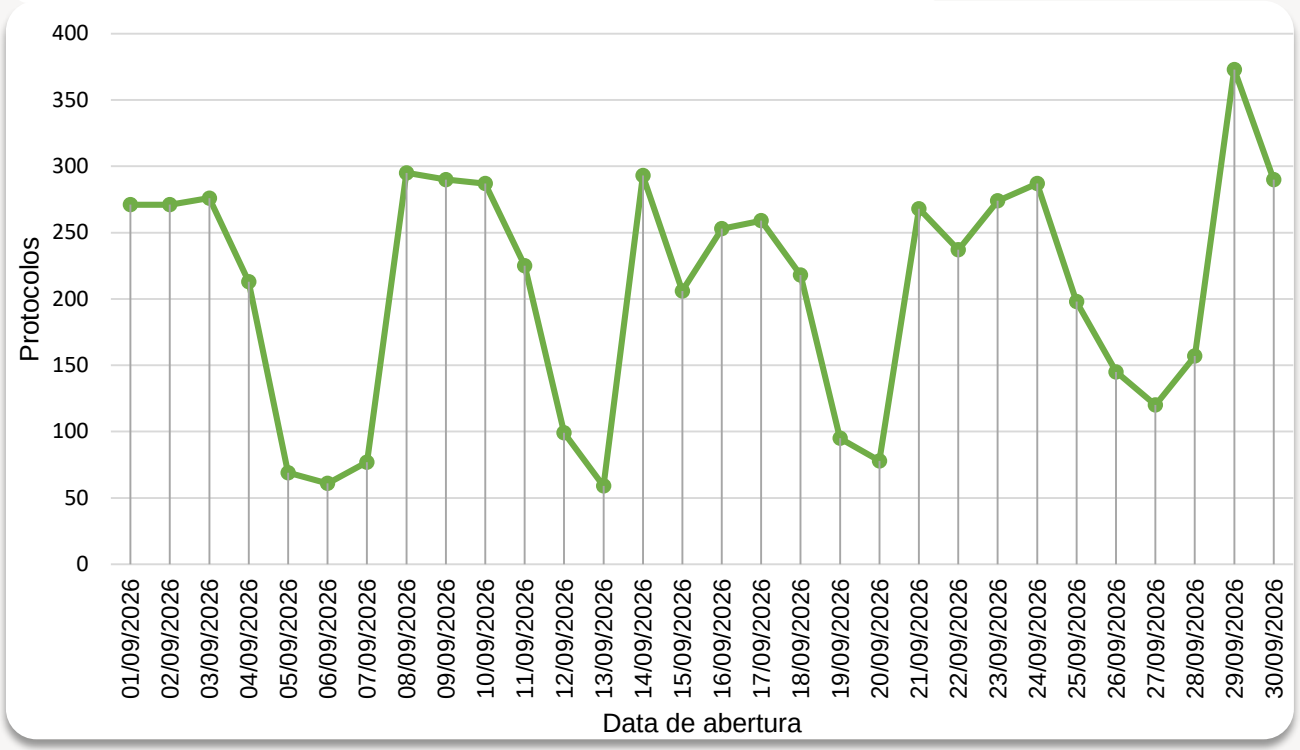
% de Manifestações (Setembro/2026)



Tipos de Manifestações (Setembro de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Setembro de 2026)



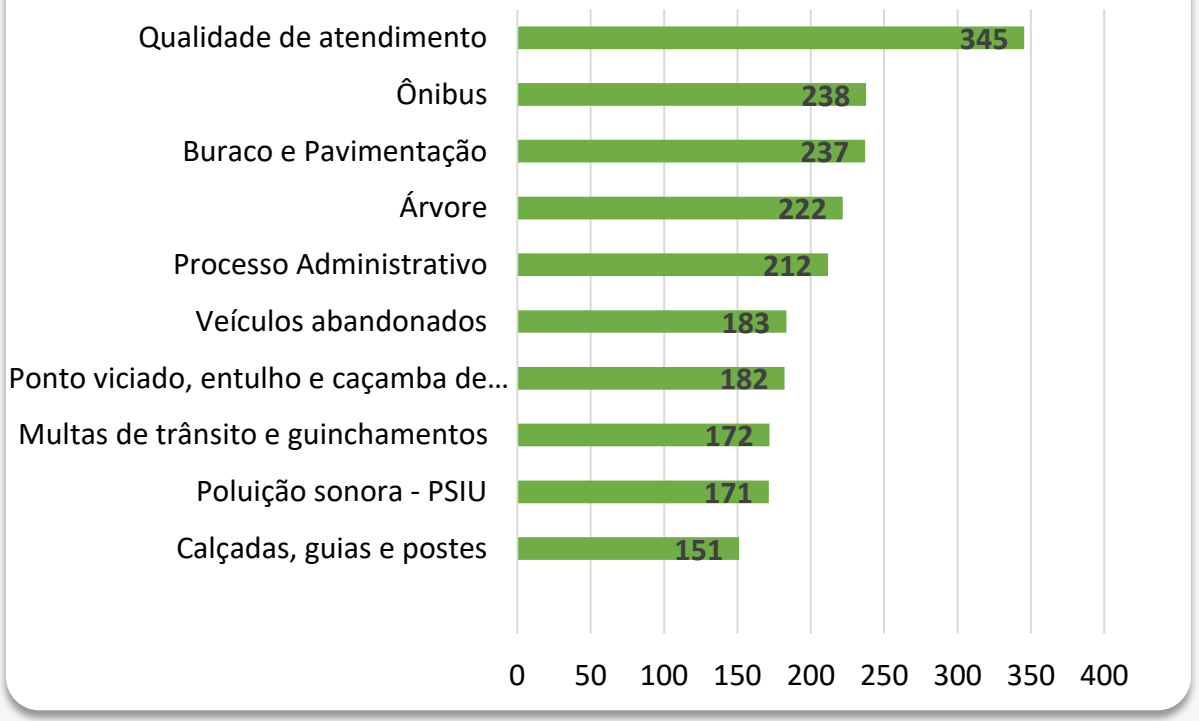
*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em Setembro/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi **“Buraco e Pavimentação"** com aumento **24,3%**. Para efeito desse relatório entende-se como “**Buraco e Pavimentação**”, a reclamação na qual ocorreram pavimentação de ruas não asfaltadas, reparos em pontes, viadutos e túneis, tapa-buraco em faixa exclusiva ou corredor de ônibus e tapa buraco.

A maior variação de redução em Setembro/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi **“Poluição sonora - PSIU"** com diminuição de 18,47%. Para efeito deste relatório, entendem-se por " **Poluição sonora - PSIU**" as manifestações referentes à solicitação de fiscalização de ruídos excessivos que tem como objetivo tornar mais pacífica a convivência entre os cidadãos.

10 assuntos mais solicitados - Média/2026[2]



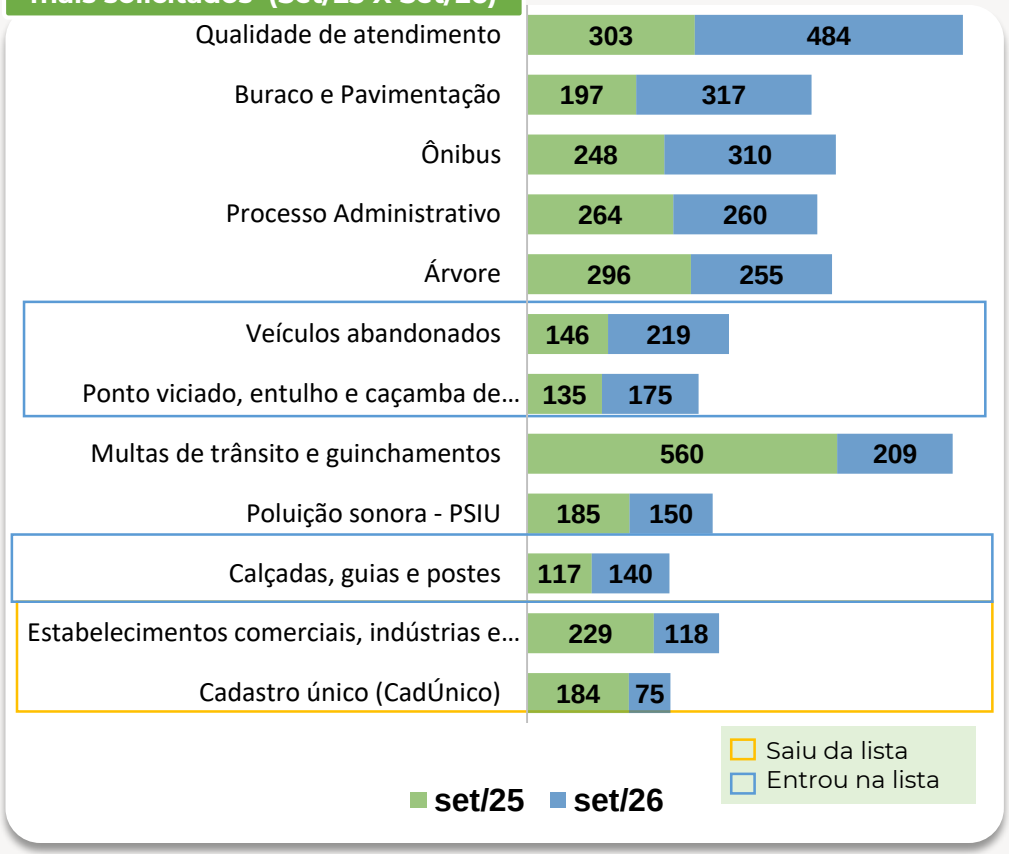
[1] Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

[2] excetuando-se denúncias

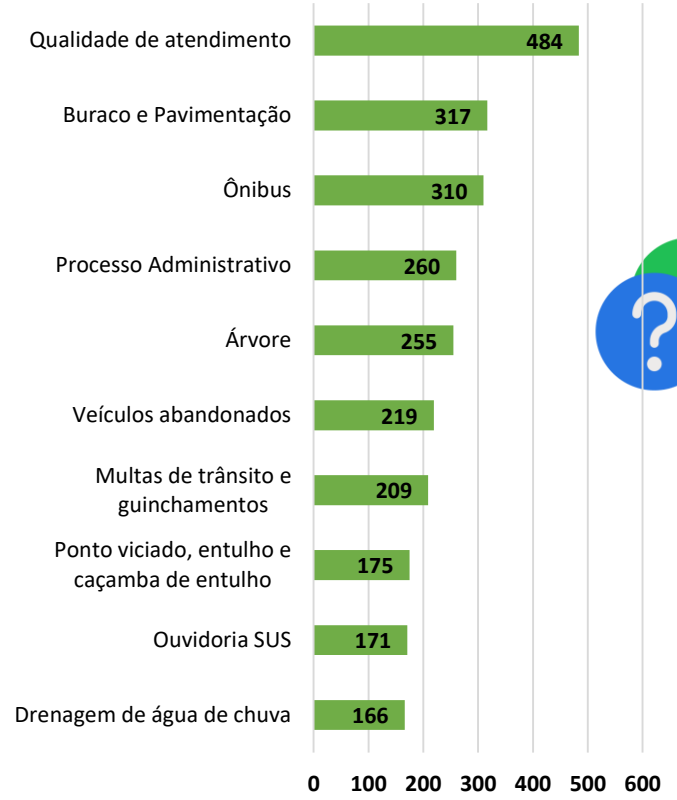
Os 10 assuntos mais demandados

A comparação entre setembro de 2025 e setembro de 2026 apresenta mudanças no ranking dos dez assuntos mais demandados. Observa-se a entrada de "**Veículos abandonados**" e "**Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho**" entre os dez principais assuntos em 2026. Por outro lado, deixaram o ranking "**Cadastro Único (CadÚnico)"** e **"Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços**", presentes em setembro de 2025.
Entre os assuntos que permaneceram na lista, destacam-se os aumentos em "**Qualidade de atendimento**" (+59,7%), "**Buraco e Pavimentação**" (+60,9%), "**Veículos abandonados**" (+50,0%) e "**Ônibus**" (+25,0%). Em contrapartida, houve redução em "**Multas de trânsito e guinchamentos**" (-62,7%), "**Processo Administrativo**" (-1,5%), "**Árvore**" (-13,9%) e "**Poluição sonora – PSIU**" (-18,9%).
Entretanto, "**Qualidade de atendimento**" passou a ocupar a primeira posição em setembro de 2026, com 484 registros, enquanto "**Multas de trânsito e guinchamentos**", que liderava em setembro de 2025, com 560 registros, caiu para a sétima posição, com 209 registros.

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



10 assuntos mais solicitados Set/2026²



** 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

44,4% Portal

22,10% Central Telefônica 156

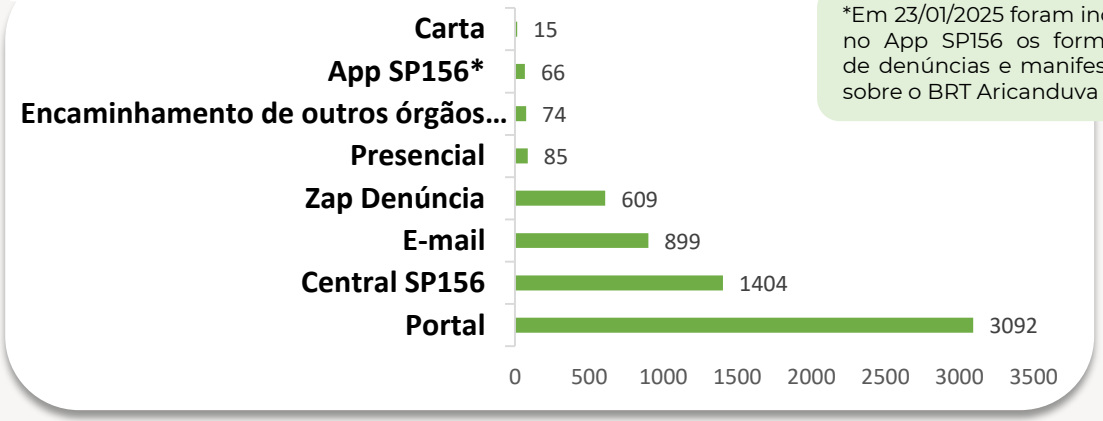
17,67% E-mail

9,77% Zap Denúncia

ATENDIMENTOS	set/26	ago/26	jul/26	jun/26	mai/26	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total	Média	%Total
Carta	15	78	11	12	10	4	9	10	6	155	17	0,29
Central SP156	1404	1465	1513	1170	1137	1218	1465	1260	1124	11.756	1.306	22,10
Zap Denúncia	609	635	498	419	514	591	783	610	538	5.197	577	9,77
E-mail	899	1197	1540	1137	1184	829	976	723	917	9.402	1.045	17,67
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	74	59	91	56	215	146	222	116	143	1.122	125	2,11
App SP156	66	60	60	53	72	106	108	81	92	698	78	1,31
Portal	3092	2848	2430	2319	2303	2479	2759	2608	2802	23.640	2.627	44,44
Presencial	85	124	131	81	78	165	228	149	187	1.228	136	2,31
TOTAL	6.244	6.466	6.274	5.247	5.513	5.538	6.550	5.557	5.809	53.198	5.911	100,00

A análise dos canais de atendimento de Setembro/2026 mostra predominância digital, com 72,8% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (44,4%), E-mail (17,67%), Zap Denúncia (9,7%) e App SP156 (1,31%). O atendimento presencial representa 2,31%, 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- Setembro/2026



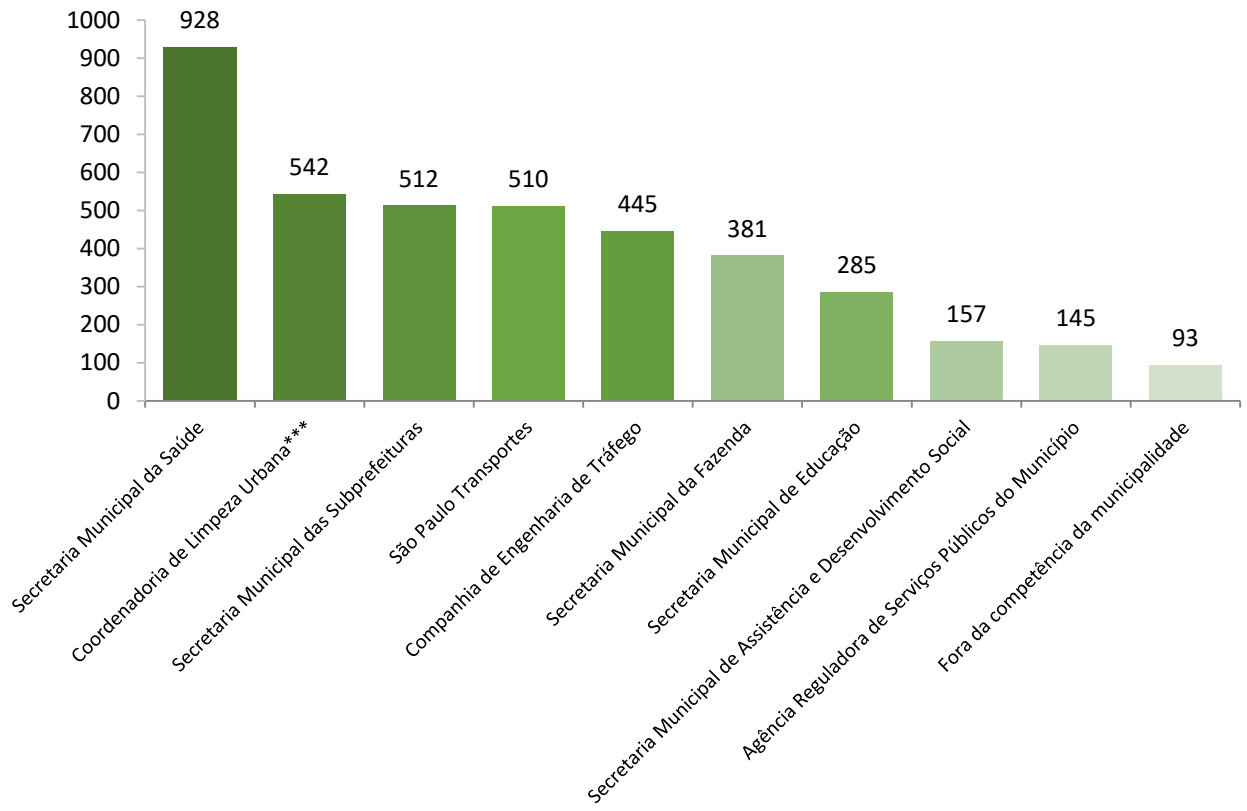
*Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva

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

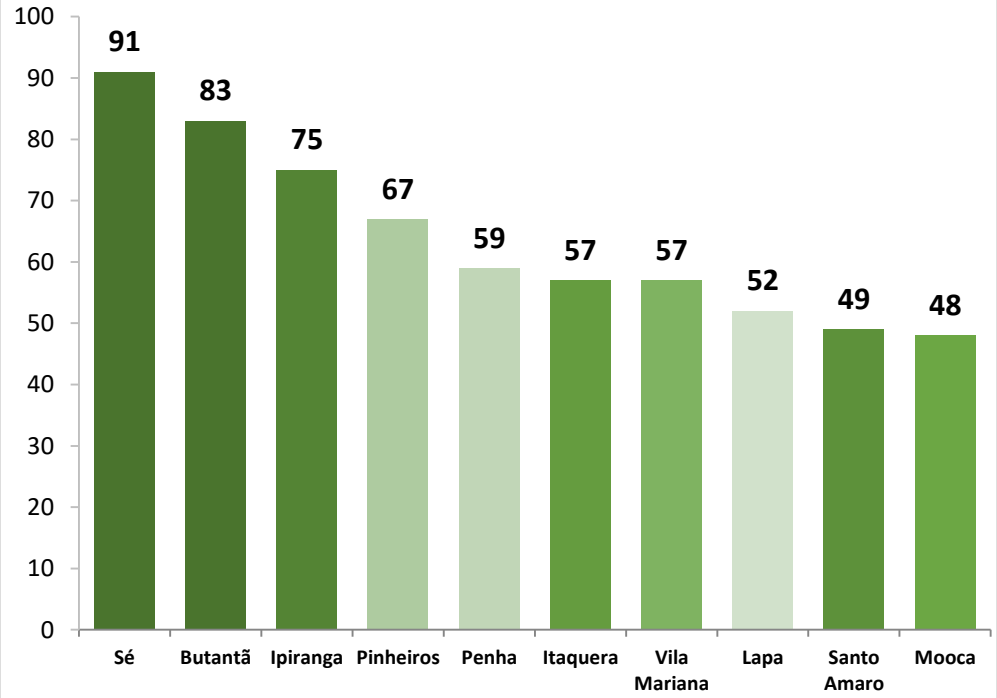
https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos[1] mais solicitados – Setembro/2026



10 Subprefeituras[1] mais solicitadas – Setembro/2026

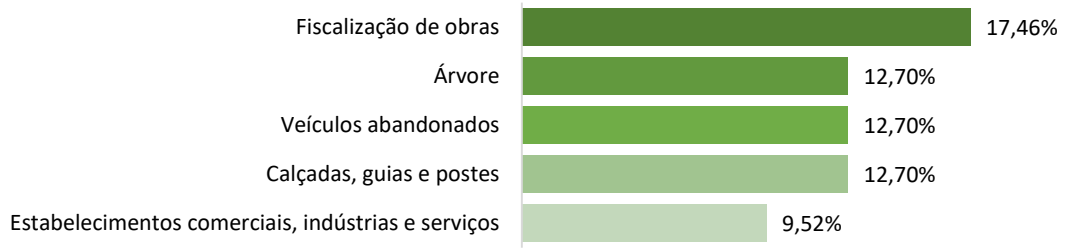


[1]excetuando-se denúncias

[2]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.

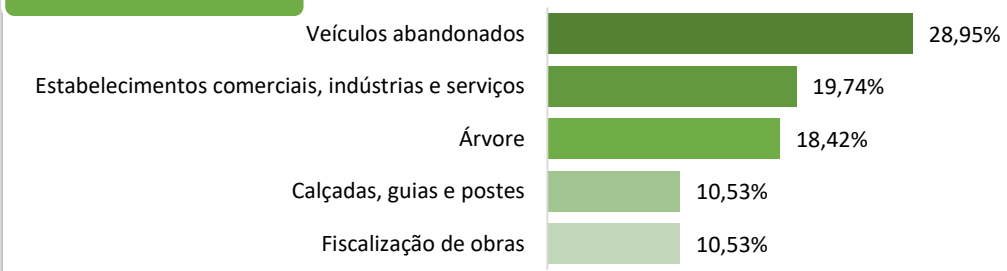
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Pinheiros

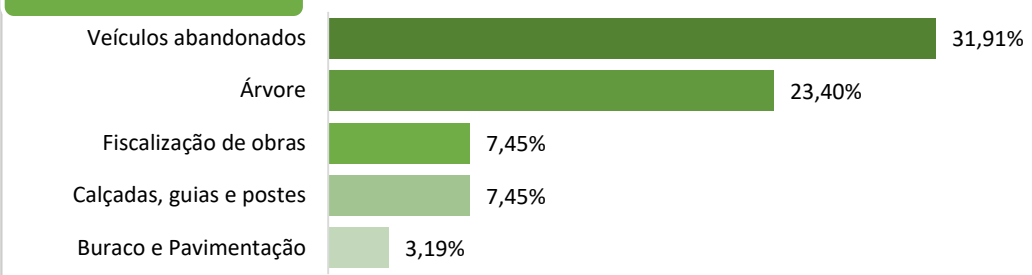


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

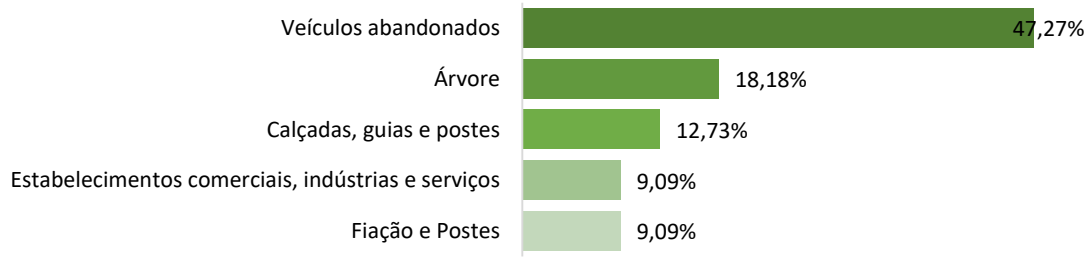
Sé



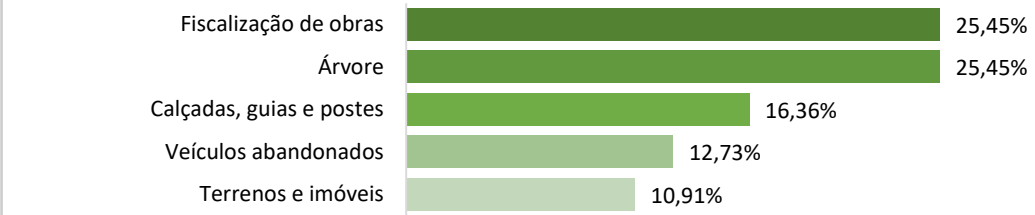
Butantã



Ipiranga



Capela de Socorro



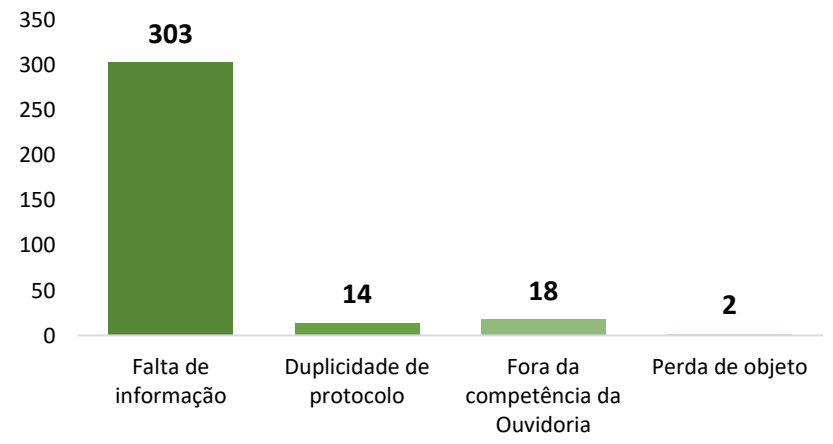
*excetuando-se denúncias

Denúncias

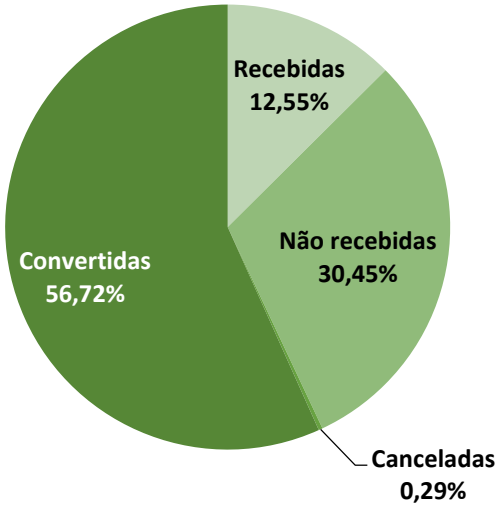
Protocolos	Set/26	Ago/26	jul/26	jun/26	mai/26	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total 2026	Média Mensal	% Total 2026
Status das Denúncias												
Recebidas	165	153	157	133	138	104	88	93	109	822	117	11,87
Não recebidas	337	302	293	307	369	293	328	247	290	2127	304	30,72
Canceladas	0	0	0	0	1	1	10	11	3	26	4	0,38
Total de denúncias (exceto canceladas)	**502**	**455**	**450**	440	507	397	416	340	399	2949	421	
Total de denúncias	**502**	**455**	**450**	**440**	**508**	**398**	**426**	**351**	**402**	2975	425	**42,97**
Convertidas	**620**	**583**	**501**	401	531	637	714	606	**559**	3949	564	**57,03**
Total Geral	**1122**	**1038**	**951**	**841**	**1039**	**1035**	**1140**	**957**	**961**	6924	989	**100,00**

Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **setembro/2026,** a Ouvidoria registrou um total de **1122** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **502** foram aceitos como denúncias, enquanto **620** foram convertidas como reclamações.

Motivos de Indeferimento (Denúncias set/2026)

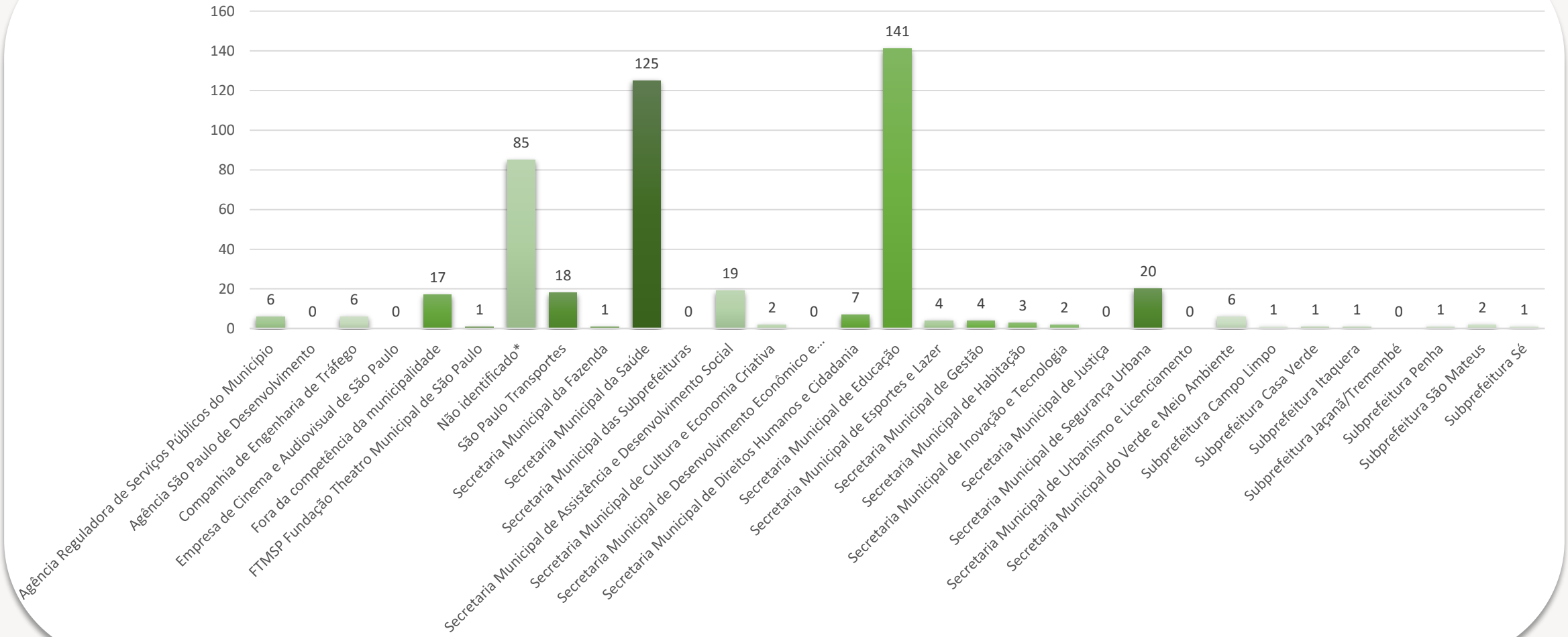


% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Setembro/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

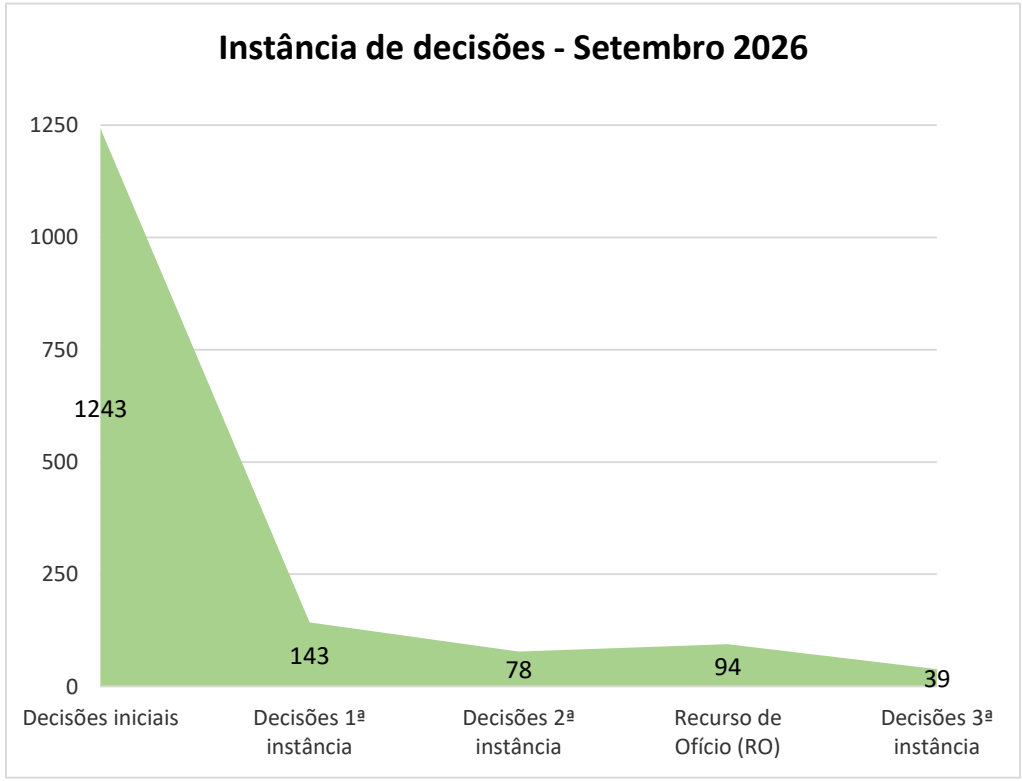
Mês	Protocolos	Variação*
jan/26	959	56,70
fev/26	830	-13,45
mar/26	964	16,14
abr/26	916	-4,98
mai/26	1.205	31,55
jun/26	883	-26,72
jul/26	1.099	24,46
Ago/26	1.181	7,46
Set/26	1.312	11,09

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 – Set/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.

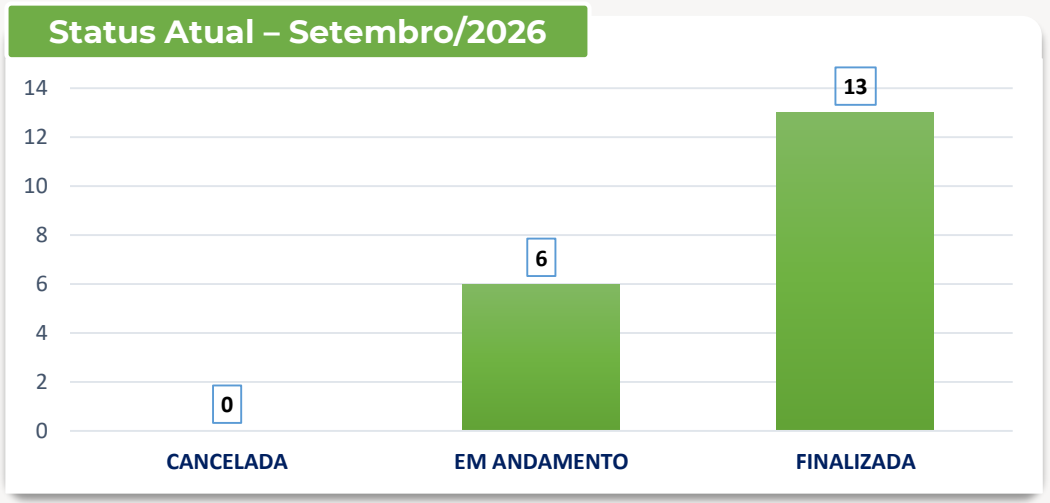
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais 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	161,54
fev/26	24	-29,41
mar/26	19	-20,83
abr/26	15	-21,05
mai/26	22	46,67
jun/26	22	0,00
jul/26	19	-13,64
Ago/26	18	-5,26
Set/26	19	5,56

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE
SÃO PAULO