

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO TRIMESTRAL RESUMO EXECUTIVO

4º TRIMESTRE 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 (OGM), órgão vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), apresenta o **Relatório trimestral**, consolidando a evolução das manifestações recebidas ao longo do trimestre. 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 denúncia.

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, 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.

Os dados apresentados têm origem em um banco gerado pelo referido sistema, no qual a entrada e saída de informações são constantes. Para a composição da análise, adotou-se a **data de referência de 01/01/2026**, focando primariamente no período **de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2025 (4º trimestre de 2025)**. Para fins de comparação e análise de tendências temporais, o relatório também contempla dados específicos do 1º, 2º e 3º trimestre de 2025 e do 4º trimestre de 2024.

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 - 4º Trimestre de 2025



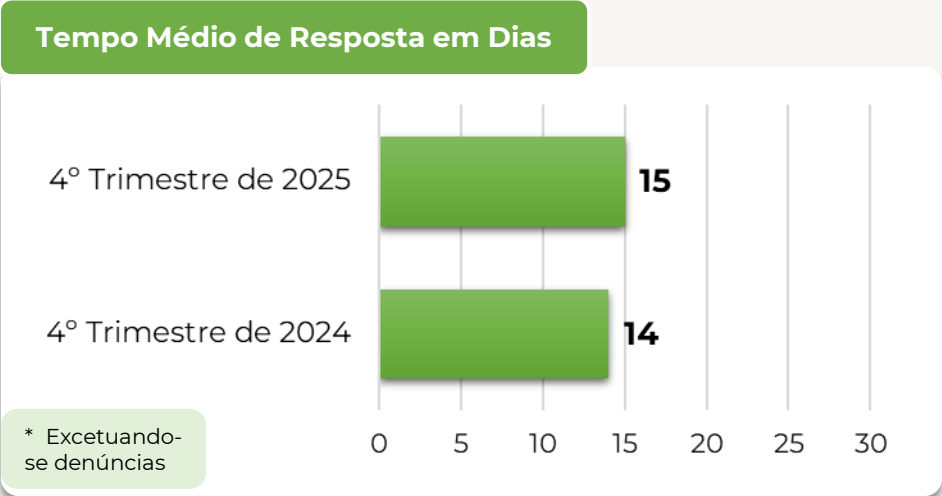
15.976
Total de Manifestações



15 dias
Tempo Médio de Resposta

-0,34%
Variação em relação ao
4º TRIM/2024

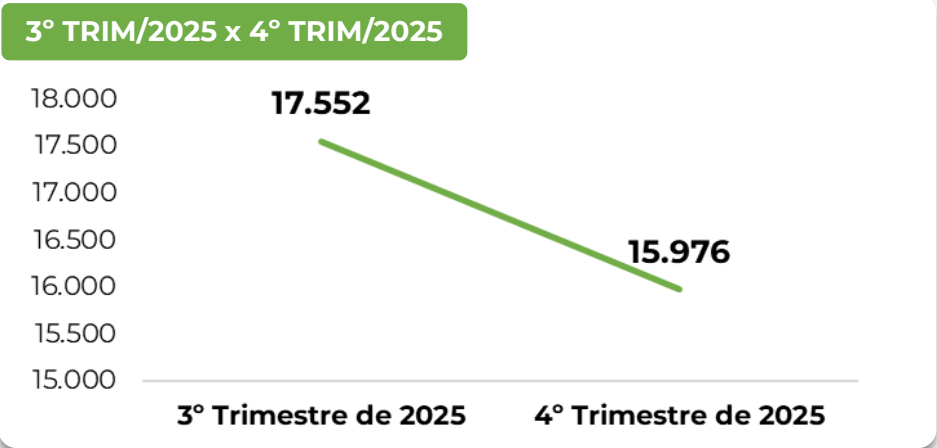
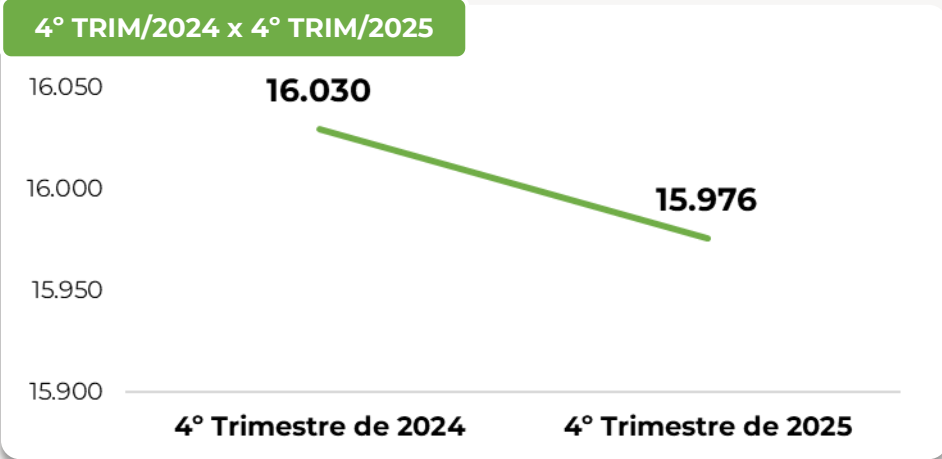
-8,98%
Variação em relação ao
3º TRIM/2025



No **4º trimestre de 2025**, a Ouvidoria **registrou 15.976 protocolos** formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção 5), formulário eletrônico (Portal SP 156 e APP SP 156), e-mails e cartas.

Ao comparar com o 4º trimestre de 2024, o número de registros mostrou-se estável, com uma variação de apenas -0,34% (54 protocolos a menos). Em comparação com o 3º trimestre de 2025, houve uma diminuição de -8,98%, o que corresponde a uma redução de 1.576 manifestações no período.

O **tempo médio** de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de **15 dias**, uma redução de 1 dia em relação ao mesmo período de 2024, que apresentou média de 14 dias. De acordo com o art. 18, do DECRETO municipal nº 58.426 de 18 de Setembro de 2018, a Ouvidoria tem um prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para apresentar resposta aos munícipes.



Protocolos

O último trimestre de 2025 foi marcado pela estabilização das manifestações.

Outubro seguiu com a dinâmica habitual, mantendo o padrão verificado nos meses anteriores. Novembro registrou leve crescimento em comparação ao mesmo período de 2024, tendência geralmente ligada ao fechamento do ano administrativo, período em que cidadãos e instituições buscam resolver pendências antes do término do exercício. Por outro lado, dezembro apresentou uma queda natural, um comportamento previsto devido à diminuição dos dias úteis e ao período de recesso.

O ano de 2025 evidenciou concentração de crescimento no primeiro semestre, seguida por desaceleração e posterior estabilização. O quarto trimestre confirmou padrão sazonal característico.



Tipos de Manifestação	1º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2025	4º Trimestre de 2025	Total	Média	%Total
Reclamação	17.947	15.964	15.226	13.664	62.801	15.700	87,2%
Denúncia ¹	1.054	1.135	1.118	1.133	4.440	1.110	6,2%
Solicitação	738	732	803	750	3.023	756	4,2%
Elogio	275	247	243	291	1.056	264	1,5%
Sugestão	219	156	162	138	675	169	0,9%
Manifestações sobre o BRT Aricanduva ²	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	20.233	18.234	17.552	15.976	71.995	17.999	100,0%

Meses	Protocolos 2024	Protocolos 2025	Variação (%)
Janeiro	5.587	6.307	12,9%
Fevereiro	5.847	7.249	24,0%
Março	6.171	6.677	8,2%
Abril	6.588	6.771	2,8%
Maio	5.941	6.308	6,2%
Junho	5.990	5.155	-13,9%
Julho	6.189	6.101	-1,4%
Agosto	6.144	5.561	-9,5%
Setembro	5.879	5.890	0,2%
Outubro	6.067	6.118	0,8%
Novembro	5.044	5.123	1,6%
Dezembro	4.919	4.735	-3,7%
Total	70.366	71.995	2,3%

Legenda – Intensidade dos Protocolos

	Verde escuro – valores próximos ao mínimo dos dados
	Tons intermediários de verde – valores próximos à média
	Vermelho – valores próximos ao máximo dos dados

¹ O detalhamento dos **dados das denúncias** pode ser consultado no site da Ouvidoria Geral do Município: https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

² 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.

Canais de Atendimento




40,1%
Portal



21,7%
E-mail



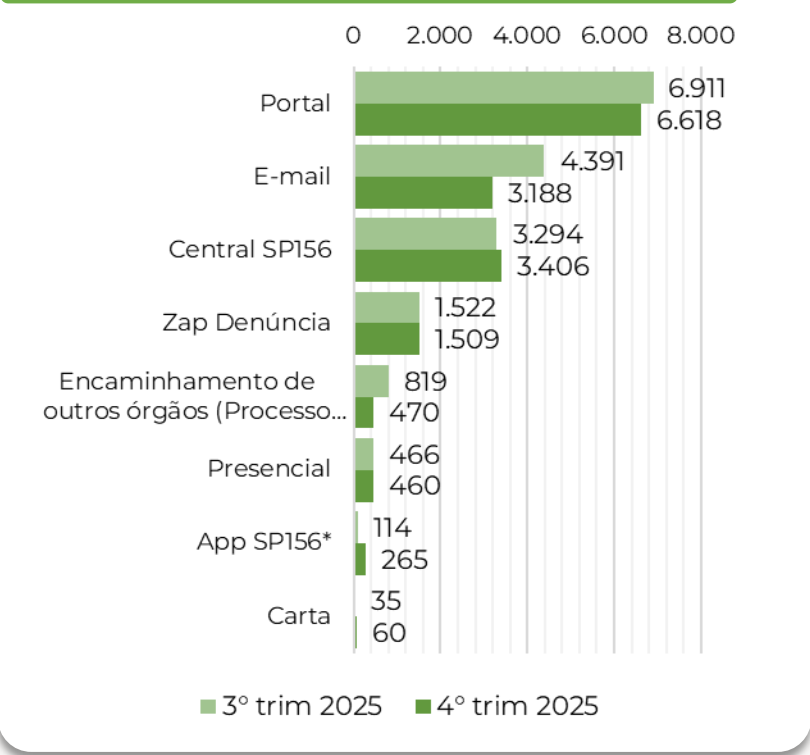
19,8%
Central Telefônica



9,5%
Zap Denúncia

Atendimentos	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	4º trim 2025	Total	Média	%Total
Portal	7.877	7.452	6.911	6.618	28.858	7.215	40,1%
E-mail	3.927	4.124	4.391	3.188	15.630	3.908	21,7%
Central Telefônica SP156	4.392	3.198	3.294	3.406	14.290	3.573	19,8%
Zap Denúncia	1.951	1.888	1.522	1.509	6.870	1.718	9,5%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1.251	992	819	470	3.532	883	4,9%
Presencial	618	516	466	460	2.060	515	2,9%
App SP156*	181	28	114	265	588	147	0,8%
Carta	36	36	35	60	167	42	0,2%
Total	20.233	18.234	17.552	15.976	71.995	17.999	100,0%

Canais de Atendimento [3º Trim. X 4º Trim. 2025]




O Portal SP156 se manteve como o principal canal de acesso, concentrando 40,1% de todos os atendimentos, seguido pelo E-mail com 21,7% e pela Central telefônica SP156 com 19,8%. Considerando a natureza dos canais, os **meios digitais** (Portal, E-mail, Zap Denúncia e App SP156) somaram **72,2%** da **demanda total**, evidenciando a consolidação das plataformas eletrônicas como principal forma de contato dos munícipes.

Cabe destacar que, no App SP156*, a inclusão e posterior desativação temporária dos formulários, entre março e setembro de 2025, impactaram o volume de atendimentos registrados no canal.

* 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.

Análise Comparativa dos Canais de Atendimento




+160,9%

Carta



-61,2%

Encaminhamento de outros órgãos

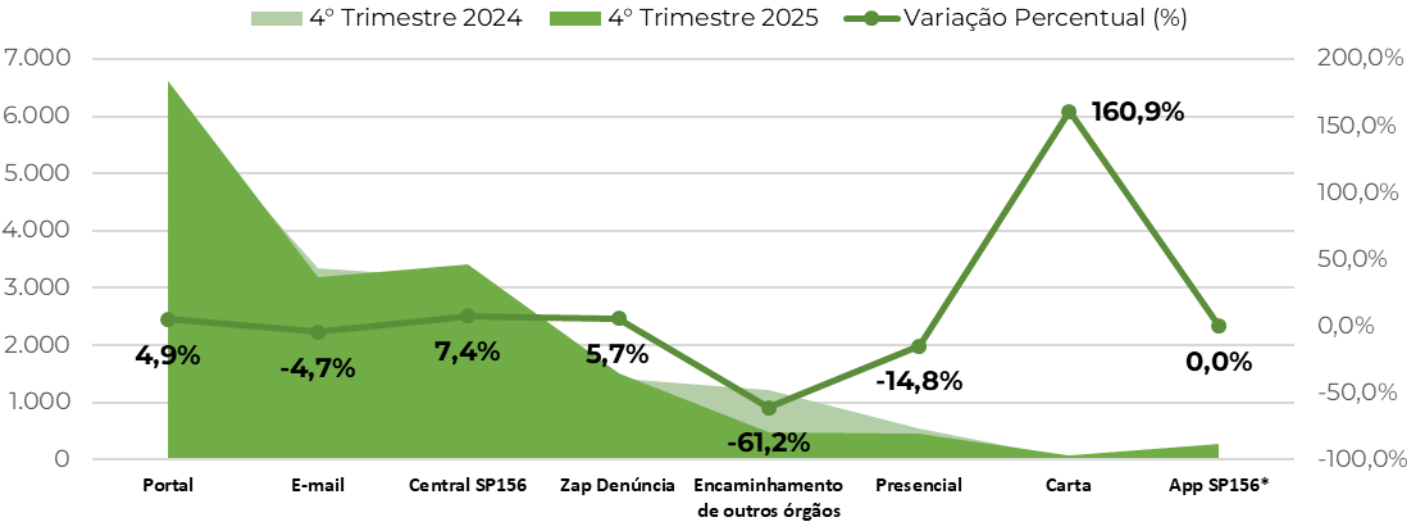


+5,7%

Zap Denúncia



Canais de Atendimento - 4º TRIM/24 x 4º TRIM/25



O canal Carta, apesar de representar um volume absoluto reduzido, apresentou a maior variação percentual positiva, com um crescimento de 160,9%. O Encaminhamento de outros órgãos teve a maior redução percentual, com um decréscimo de -61,2%. Essa diminuição está relacionada, principalmente, à mudança no fluxo de entrada de protocolos de órgãos externos, com a descontinuação do formulário FOCCOSP (Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro no Estado de São Paulo), conforme demonstrado no trimestre imediatamente anterior. O Zap Denúncia, canal implantado em março de 2024, segue em expansão com um aumento de 5,7% em relação ao mesmo período anterior.

O Atendimento Presencial também registrou retração, com redução de 14,8% reforçando a tendência de digitalização. Por fim, destaca-se o início das operações via App SP156, que já contabilizou 265 protocolos em seu primeiro ano.

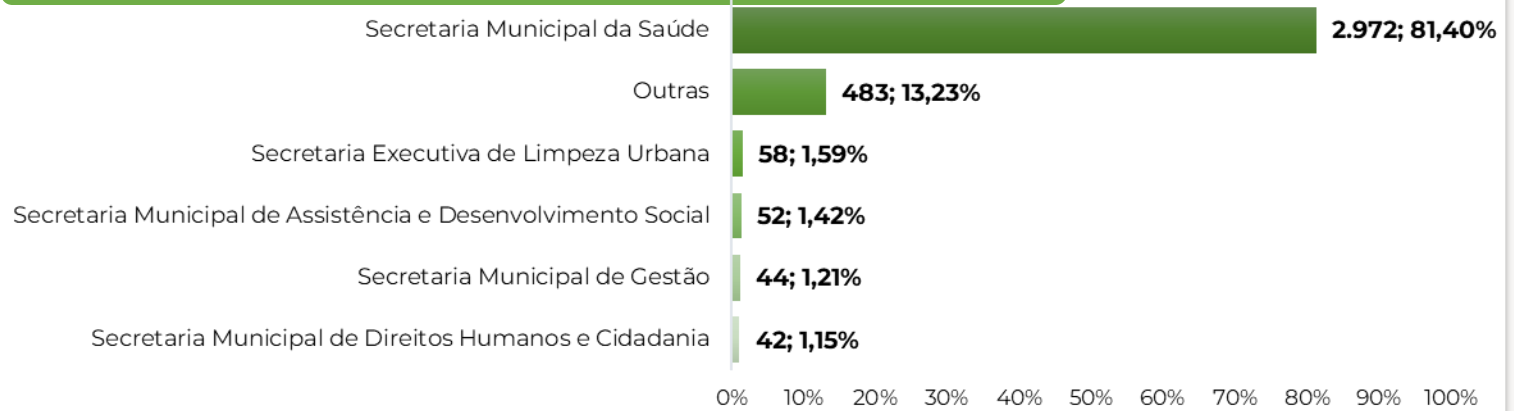
Atendimentos	4º Trimestre 2024	4º Trimestre 2025	Variação Absoluta	Variação Percentual (%)
Portal	6.307	6.618	311	4,9%
E-mail	3.345	3.188	-157	-4,7%
Central Telefônica SP156	3.170	3.406	236	7,4%
Zap Denúncia	1.427	1.509	82	5,7%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, memorando... etc.)	1.212	470	-742	-61,2%
Presencial	540	460	-80	-14,8%
Carta	23	60	37	160,9%
App SP156*		265		(Início do uso em 2025)

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

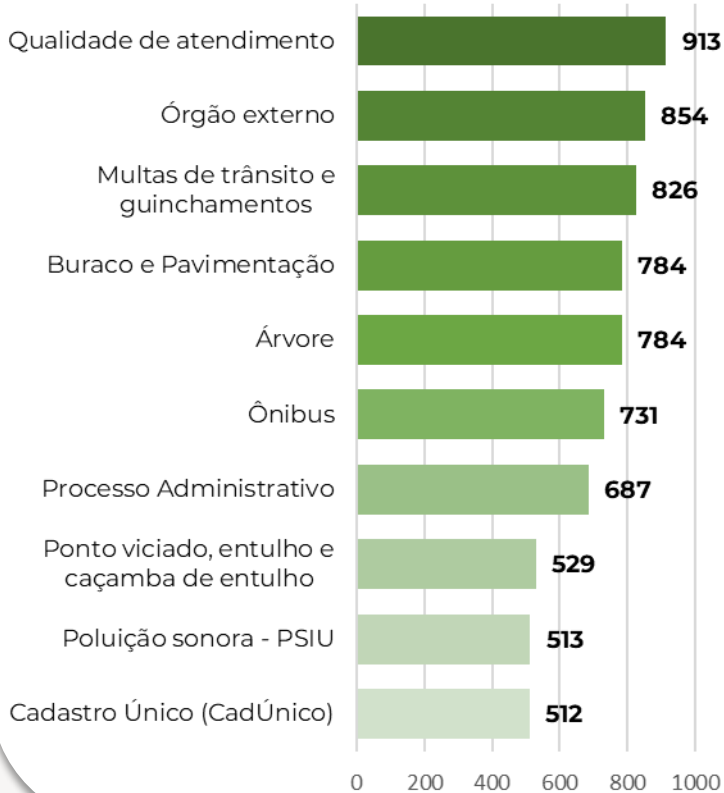
Os 10 assuntos mais demandados

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	4º trim 2025	Total	Média	% em relação ao total do 4º trim. 2025 (excetuando-se denúncias)
Multas de trânsito e guinchamentos	372	433	1.427	1.070	3.302	826	7,21
Qualidade de atendimento	811	977	926	937	3.651	913	6,31
Árvore	875	733	777	749	3.134	784	5,05
Ônibus	865	797	658	603	2.923	731	4,06
Processo Administrativo	676	677	795	599	2.747	687	4,04
Buraco e Pavimentação	977	986	629	545	3.137	784	3,67
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	818	438	349	511	2.116	529	3,44
Órgão externo	1.103	1.197	628	488	3.416	854	3,29
Poluição sonora - PSIU	555	550	534	414	2.053	513	2,79
Cadastro Único (CadÚnico)	616	397	645	388	2.046	512	2,61
Total dos 10 Assuntos + Demandados	7.668	7.185	7.368	6.304	28.525	7.131	42,47

Distribuição das Reclamações sobre “Qualidade de Atendimento” por Órgão: Saúde concentra 81,4% do total (2025)



10 assuntos mais solicitados [Média 2025]



*Ranking dos 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2025 (jan-dez)

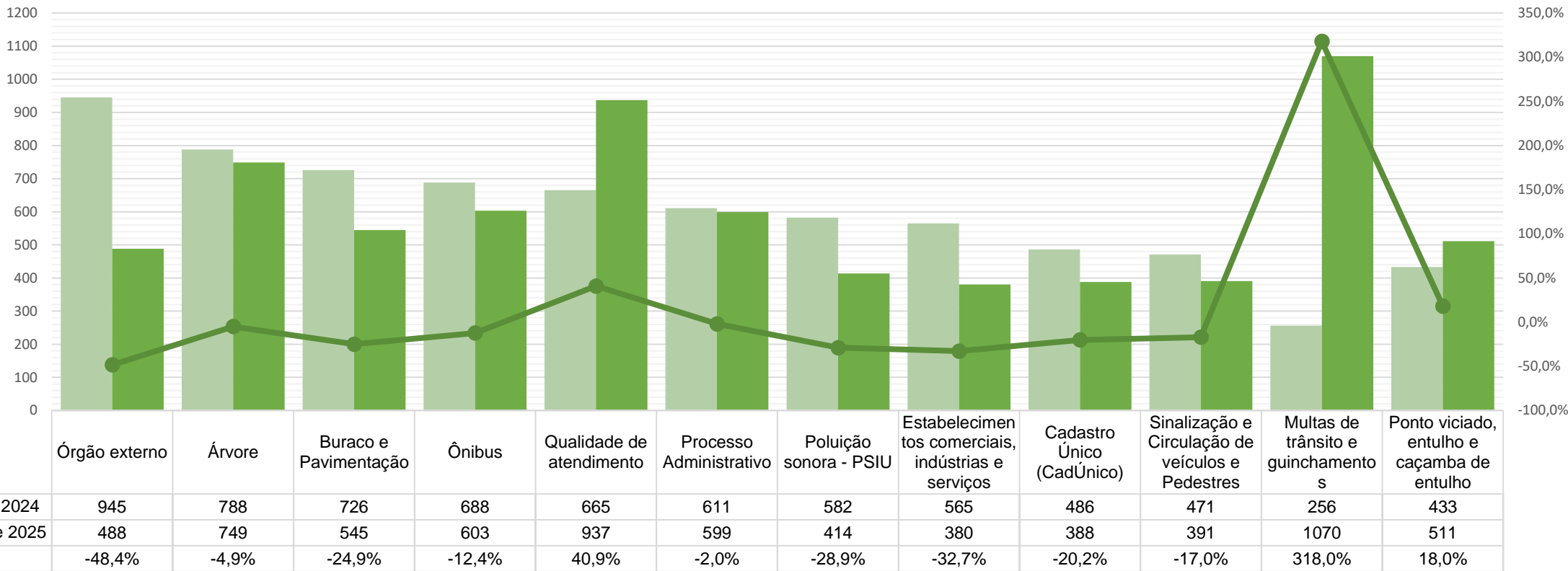
Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

↓ -48,4%
ÓRGÃO EXTERNO

↓ -28,9%
PSIU

↑ +318%
MULTAS DE TRÂNSITO

Variações entre os Assuntos Mais Demandados¹ - 4º Trimestre de 2024 x 2025²





¹ Excetuando-se denúncias

² Este gráfico compara o total do 4º trimestre de 2024 com o total do 4º trimestre de 2025, considerando os 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2024 e de 2025 (janeiro a Dezembro).

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Análise Comparativa

Ranking 4º Trim. 2024	Assuntos (2024)	Total 2024	Rankin g 4º Trim. 2025	Assuntos (2025)	Total 2025	Variação Absoluta	Variação (%)
1º	Órgão externo	945	1º	Multas de trânsito e guinchamentos	1.070	814	318,0%
2º	Árvore	788	2º	Qualidade de atendimento	937	272	40,9%
3º	Buraco e Pavimentação	726	3º	Árvore	749	-39	-4,9%
4º	Ônibus	688	4º	Ônibus	603	-85	-12,4%
5º	Qualidade de atendimento	665	5º	Processo Administrativo	599	-12	-2,0%
6º	Processo Administrativo	611	6º	Buraco e Pavimentação	545	-181	-24,9%
7º	Poluição sonora - PSIU	582	7º	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	511	78	18,0%
8º	Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	565	8º	Órgão externo	488	-457	-48,4%
9º	Cadastro Único (CadÚnico)	486	9º	Poluição sonora - PSIU	414	-168	-28,9%
10º	Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	471	10º	Cadastro Único (CadÚnico)	388	-98	-20,2%
	Total	6527		Total	6304		



 Saiu do Ranking
 Entrou no Ranking

*Excetuoando-se denúncias



No 4º trimestre de 2025, houve um aumento de 318,0% nas manifestações relacionadas a **multas de trânsito e guinchamentos** em comparação com o mesmo período de 2024, se tornando o assunto mais solicitado desse trimestre. Esse crescimento apresenta correlação com mudanças operacionais de trânsito que ampliaram a visibilidade do tema junto à população.

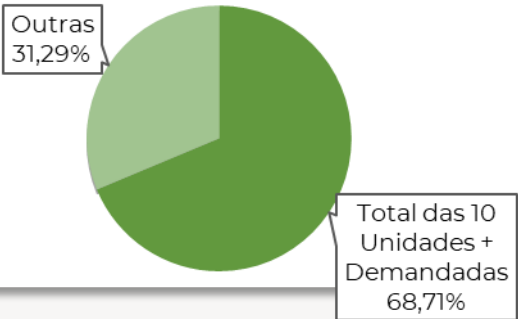
Qualidade do atendimento se estabeleceu como o assunto mais demandado no acumulado anual de 2025, com um aumento de 40,9% no trimestre em análise. O gráfico na página 9, que mostra a distribuição das reclamações sobre "Qualidade de Atendimento" por órgão, indica que a maioria das *reclamações* é dirigida à Secretaria Municipal da Saúde, que representa 81,4% do total (2.972 protocolos).

Órgão externo registrou a maior redução percentual entre os assuntos analisados (-48,4%). A diminuição relaciona-se à descontinuação do formulário FOCCOSP, como demonstrado na análise dos canais de atendimento.

As 10 Unidades Mais Demandadas

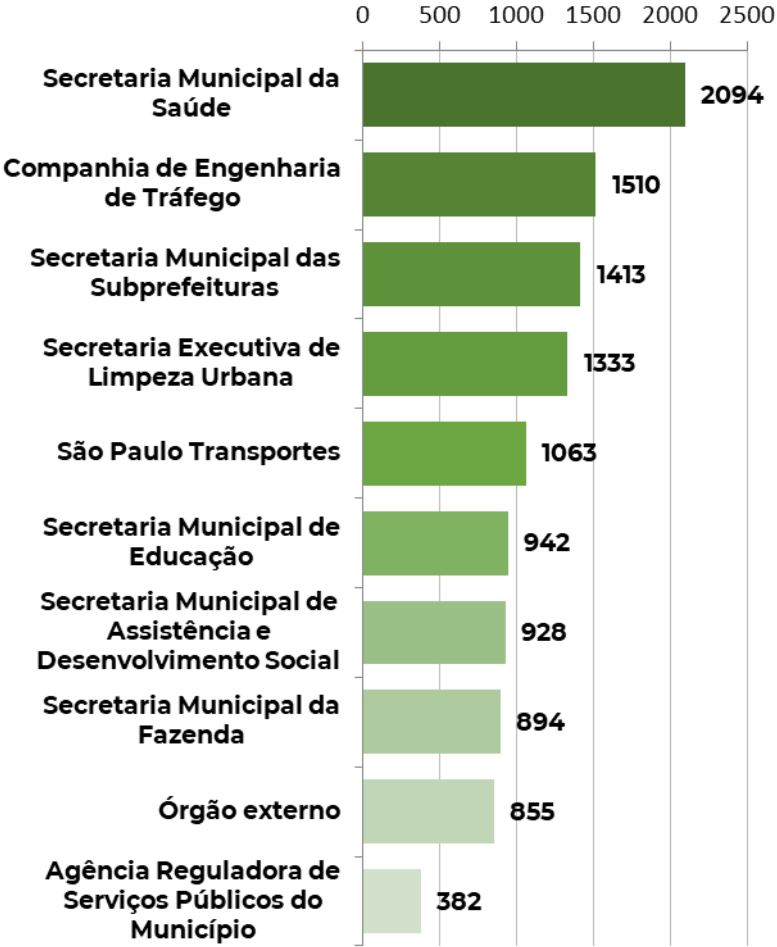
Unidades PMSP*	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	4º trim 2025	Total	Média	% em relação ao total geral do 4º trim. 2025 (excetuando- se denúncias)
Secretaria Municipal da Saúde	1.989	2.013	1.909	2.463	8.374	2.094	16,59
Companhia de Engenharia de Tráfego	1.142	1.190	2.086	1.620	6.038	1.510	10,91
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	1.810	1.192	966	1.365	5.333	1.333	9,20
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1.771	1.601	1.232	1.047	5.651	1.413	7,05
São Paulo Transportes	1.216	1.142	1.003	892	4.253	1.063	6,01
Secretaria Municipal da Fazenda	1.020	907	900	747	3.574	894	5,03
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1.040	825	1.117	731	3.713	928	4,92
Secretaria Municipal de Educação	1.525	967	789	488	3.769	942	3,29
Órgão externo	1.103	1.201	629	488	3.421	855	3,29
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	486	365	318	358	1.527	382	2,41
Total das 10 Unidades + Demandadas	13.102	11.403	10.949	10.199	45.653	11.413	68,71

Participação das 10 Unidades Mais Demandadas nas Manifestações [4º trimestre 2025]



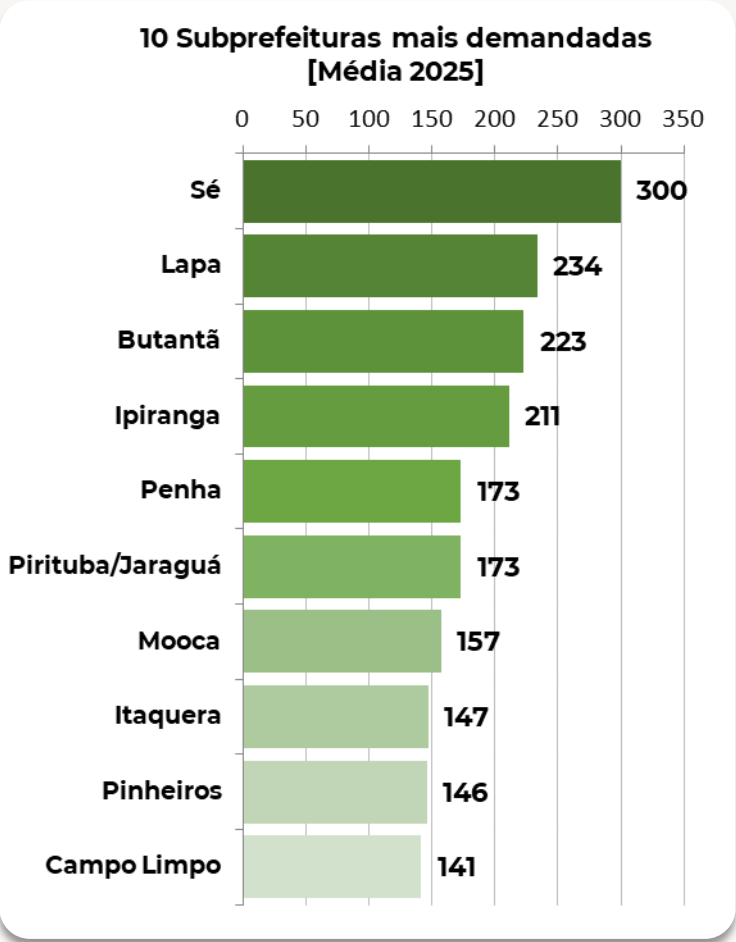
* Ranking das 10 unidades mais demandadas no acumulado de 2025 (jan-dez)

10 Unidades mais demandadas [Média 2025]

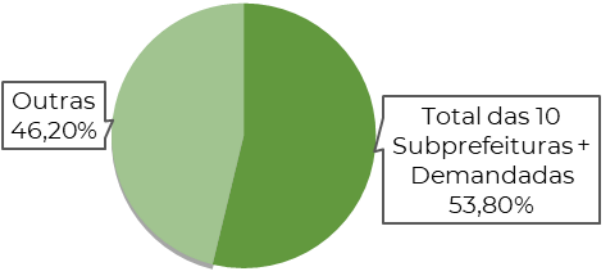


As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

Subprefeituras PMSP*	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	4º trim 2025	Total	Média	% em relação ao total geral de Sub's. do 4º trim de 2025 (excetuando-se denúncias)
Sé	288	385	285	242	1.200	300	7,92
Ipiranga	193	224	194	233	844	211	7,62
Lapa	213	192	312	217	934	234	7,10
Butantã	230	282	168	212	892	223	6,94
Penha	192	165	168	165	690	173	5,40
Mooca	168	177	161	123	629	157	4,02
Itaquera	179	144	145	119	587	147	3,89
Pinheiros	142	185	137	119	583	146	3,89
Campo Limpo	156	157	139	113	565	141	3,70
Pirituba/Jaraguá	222	187	180	101	690	173	3,30
Total das 10 Subprefeituras + Demandadas	1.983	2.098	1.889	1.644	7.614	1.904	53,80



Distribuição das Manifestações entre as Subprefeituras – Participação das 10 Mais Demandadas [4º trimestre de 2025]



* Ranking das 10 Subprefeituras mais demandadas no acumulado de 2025 (jan-dez)



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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO