

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

SETEMBRO 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.

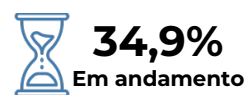
Dados estatísticos

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.

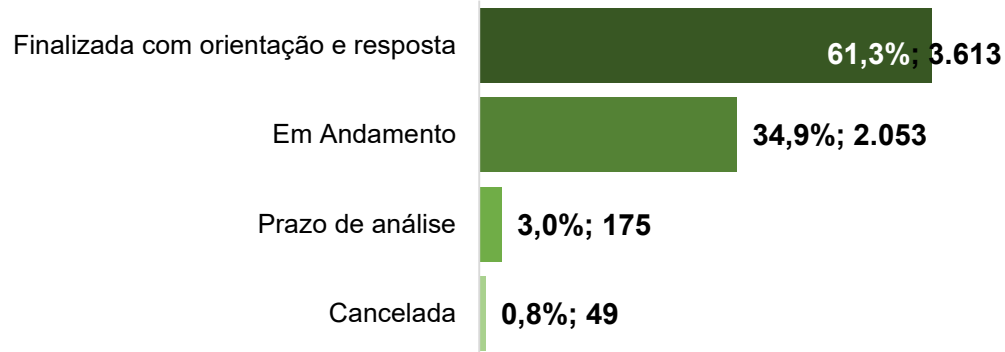
A equipe da Divisão de Relatórios e Estatística coleta, consolida e trata os dados, com foco nos serviços prestados pela Administração Municipal. A manifestação categorizada como denúncia foi incluída no total de registros (nas abas 'protocolos' e 'canais atendimento' dos arquivos nas extensões XLS e 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



Status das Manifestações Setembro/2025

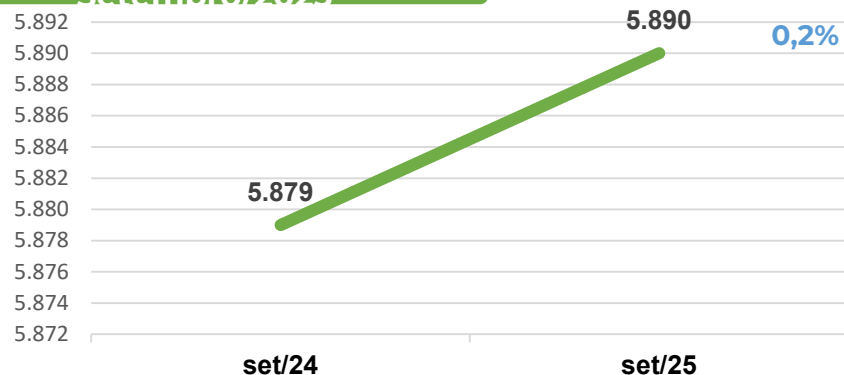


No mês de **Setembro de 2025** a Ouvidoria registrou 5.890 protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

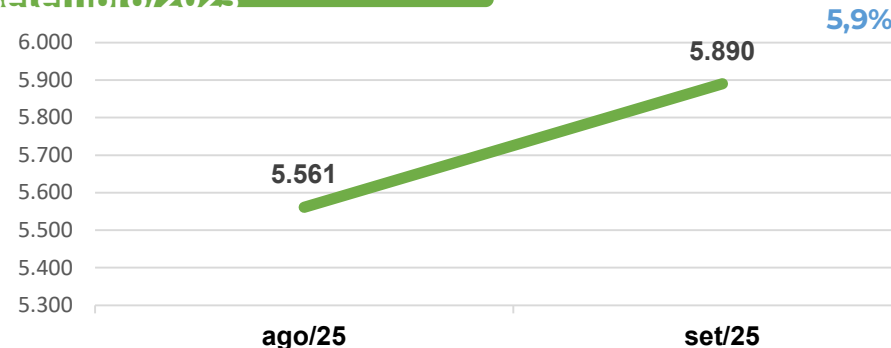
Em comparação setembro de 2024, houve um aumento de 11 de manifestações, o que representa **0,2%**.

Do total registrado constata-se em 01 de setembro de 2025, que 61,3% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 34,9% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 3% estão no prazo de análise e 0,8 % foi cancelado.

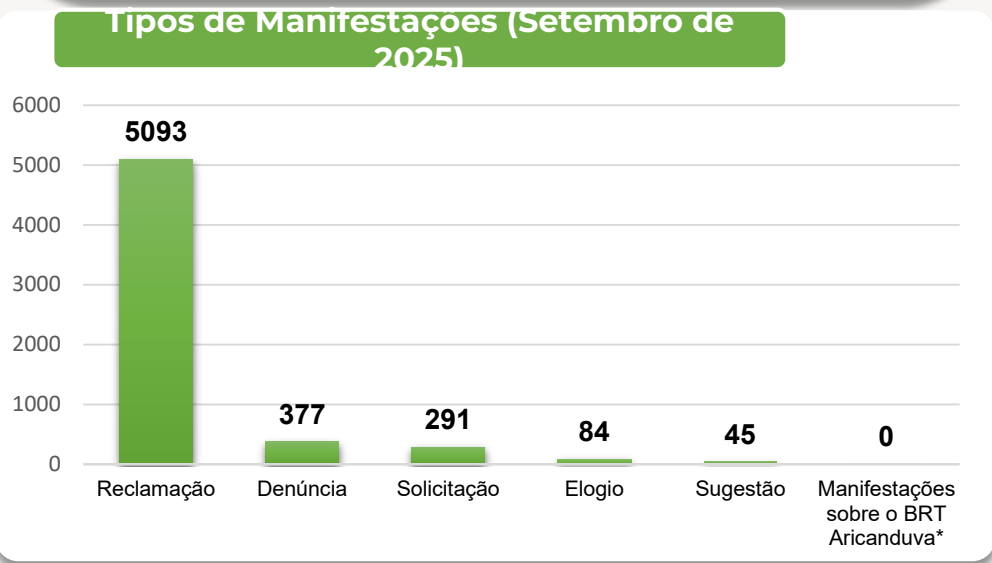
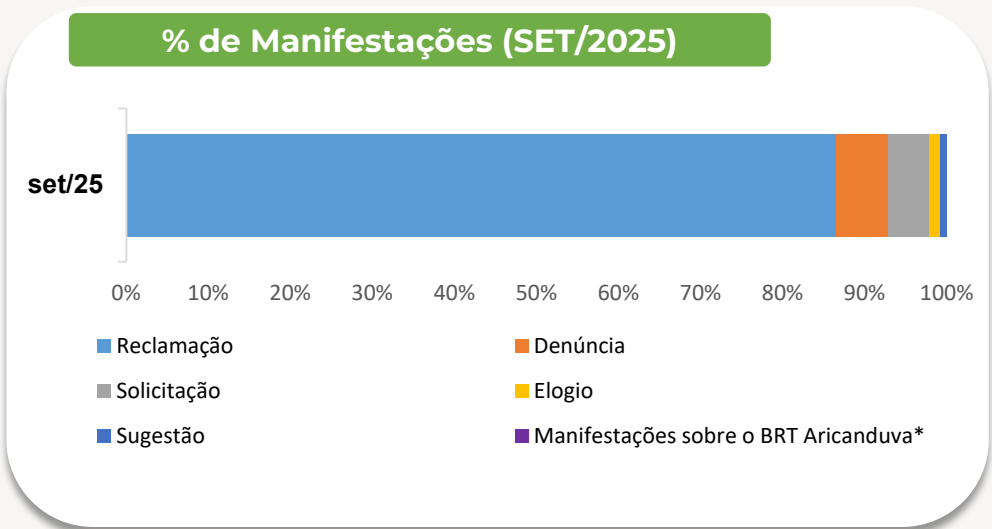
Setembro/2024 x Setembro/2025



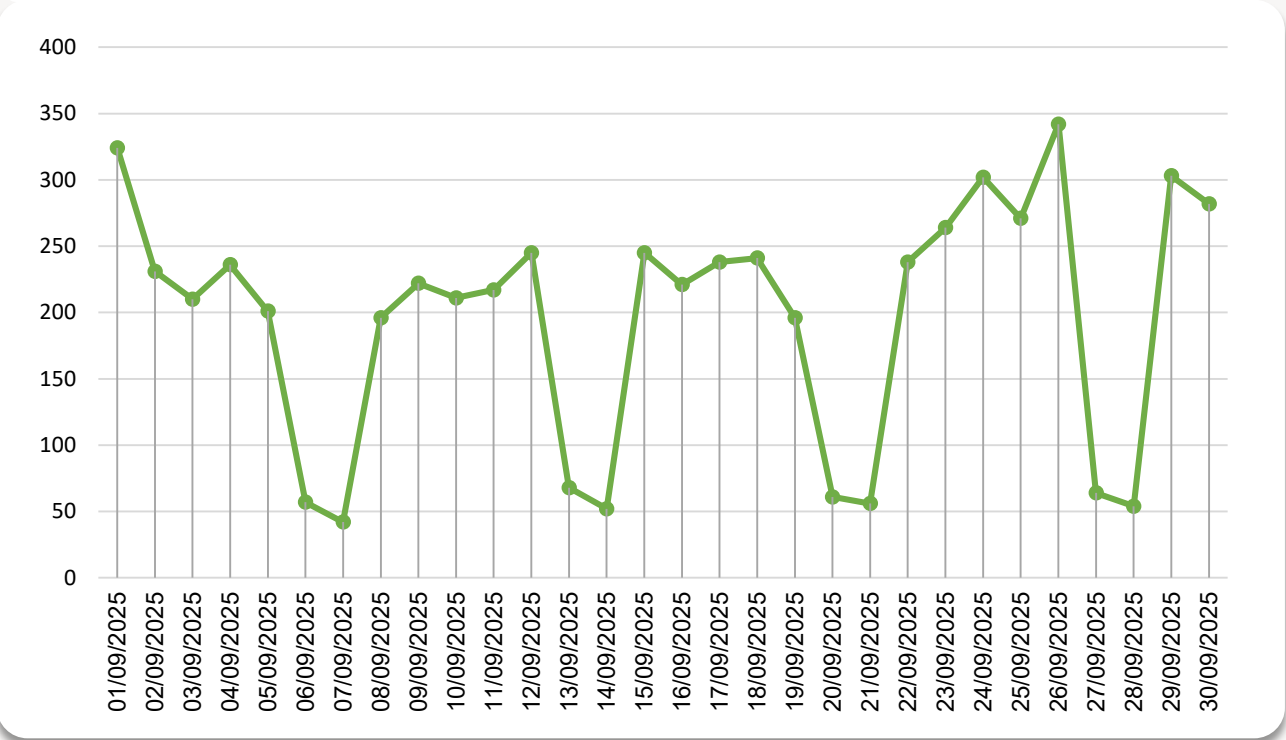
Agosto/2025 x Setembro/2025



Tipos de manifestações



Entrada Diária de Protocolos (Setembro de 2025)

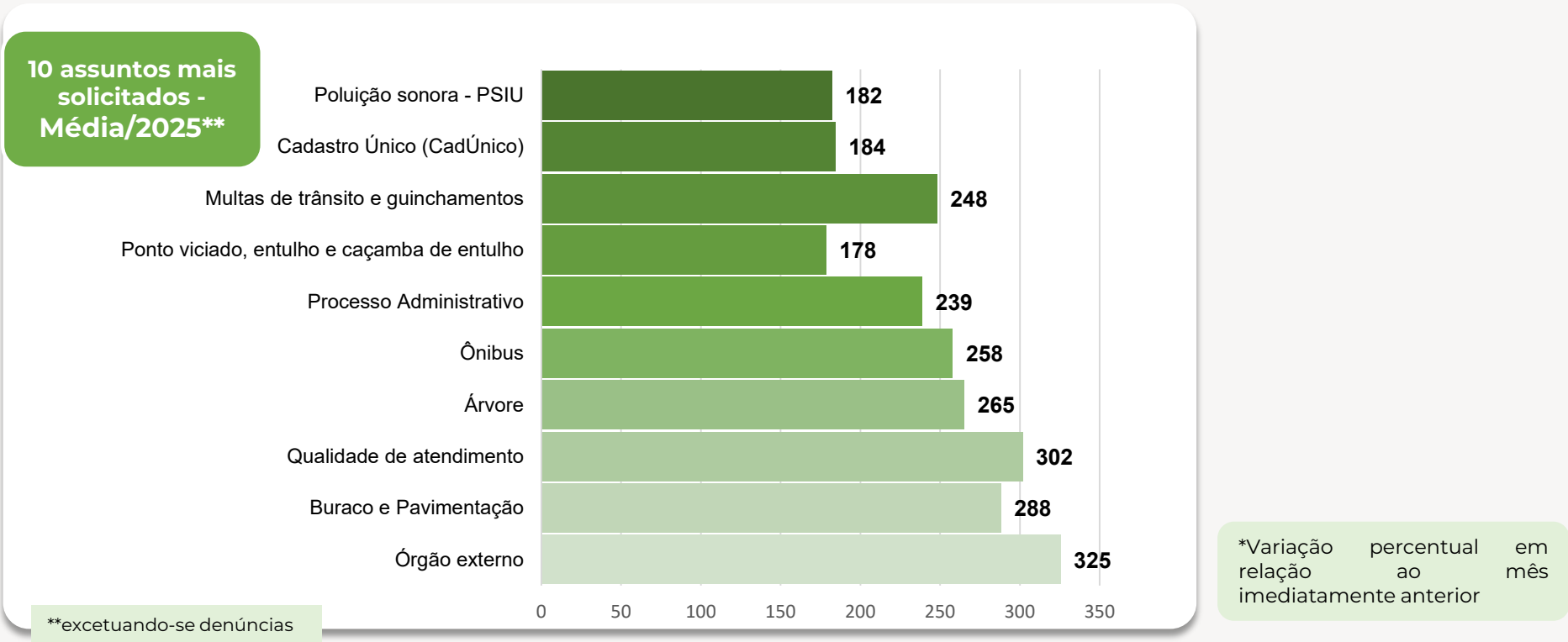


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em setembro/25 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Multas de trânsito e guinchamentos**" com aumento 62,79%. Para efeito desse relatório entende-se como "Multas de trânsito e guinchamentos" as manifestações relacionadas a autuações de trânsito, notificações de infrações, aplicação de multas, remoção de veículos por guincho e demais procedimentos administrativos envolvendo fiscalização e apreensão de veículos.

A maior variação de diminuição em setembro entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Cadastro Único (CadÚnico)**" com diminuição de 32,73%. O Cadastro Único é um registro que permite ao governo saber quem são e como vivem as famílias de baixa renda no Brasil. Ele foi criado pelo Governo Federal, mas é operacionalizado e atualizado pelas prefeituras de forma gratuita. O cadastro é feito pessoalmente, em um posto de atendimento na cidade onde a família mora. "<https://www.gov.br/pt-br/servicos/inscrever-se-no-cadastro-unico-para-programas-sociais-do-governo-federal>"

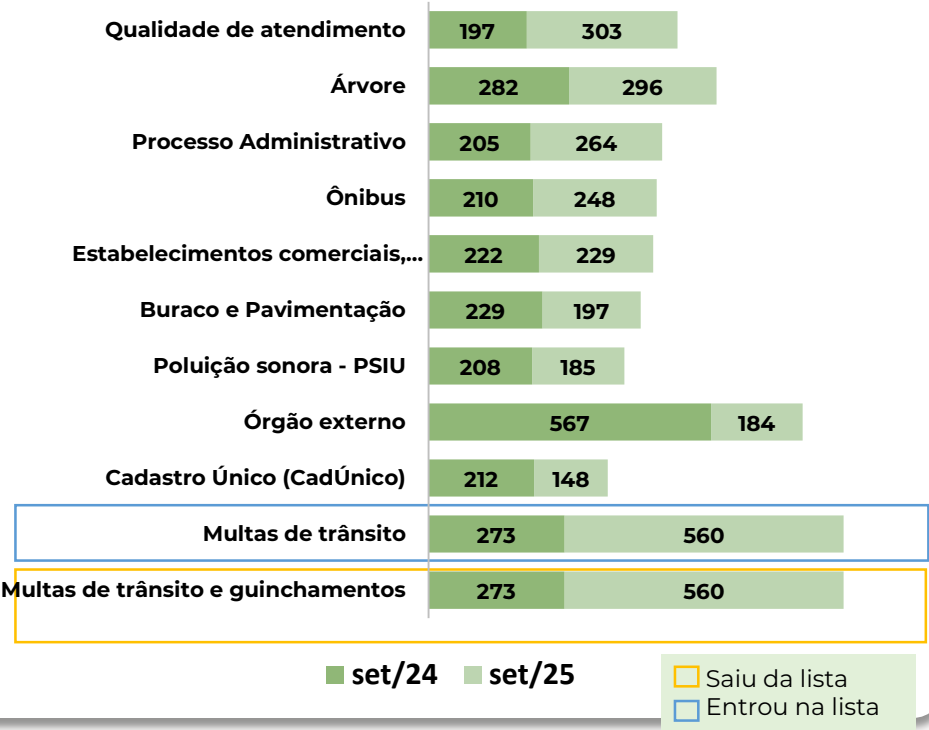


Os 10 assuntos mais demandados

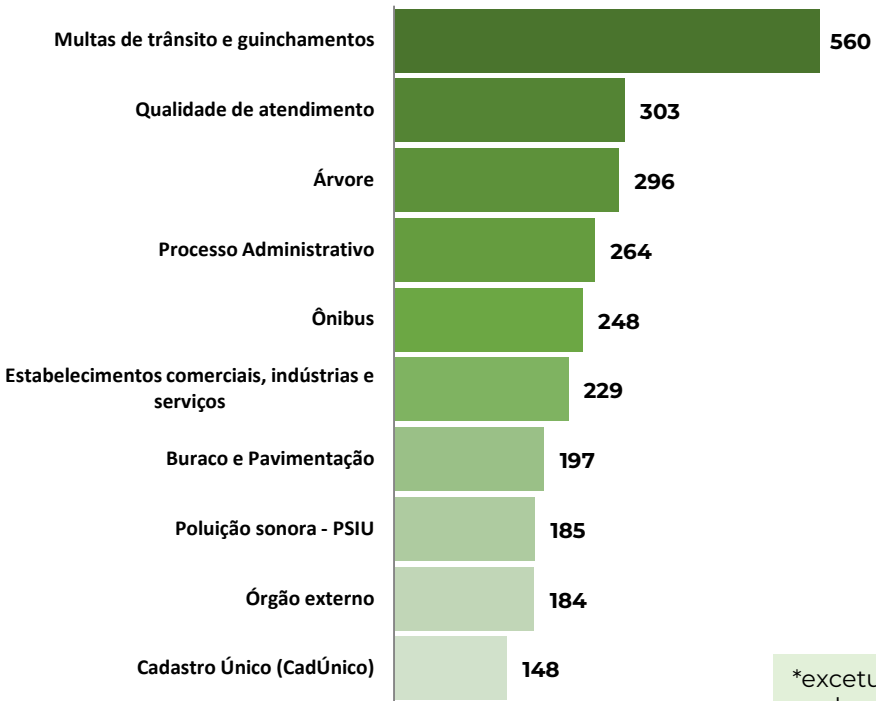
Entre setembro de 2024 e setembro de 2025, a dinâmica das manifestações apresentou mudanças significativas. **“Multas de trânsito e guinchamentos”** se destacou como o assunto mais demandado em setembro de 2025, com **560 solicitações**, demonstrando um crescimento expressivo em relação a setembro de 2024, quando havia 273 registros apenas para “Multas de trânsito”, que passou a incorporar demandas relacionadas a **guinchamentos** representando um avanço na padronização e organização dos registros deixando claro e eficiente o acesso para os munícipes. **“Qualidade de atendimento”**, subiu de **197 solicitações em 2024** para **303** em 2025, tornando-se o segundo assunto mais demandado do período. **“Processo Administrativo”** também teve aumento, passando de **205 para 264 solicitações**.

Por outro lado, observou-se uma queda expressiva nas manifestações relacionadas a **“Órgão externo”**, que caiu de **567 registros em setembro de 2024** para **184 em setembro de 2025**, o que representa uma **redução de 67,6%**. Também apresentaram queda significativa os assuntos **“Cadastro Único (CadÚnico)”**, que passou de **212 para 148 solicitações**, e **“Poluição sonora - PSIU”**, que caiu de **208 para 185 registros**.

Comparação entre os Assuntos mais solicitados (Set/24 X Set/25)



10 assuntos mais solicitados - Setembro/2025*



*excetuando-se denúncias

Canais de Atendimento

 **39,7%**
Portal

 **22,21%**
E-mail

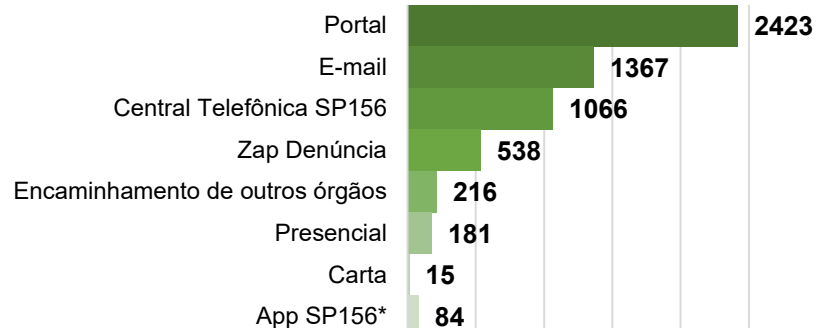
 **19,43%**
Central Telefônica

 **9,57%**
Zap Denúncia



Canais de Atendimento	set/25	ago/25	jul/25	jun/25	mai/25	abr/25	mar/25	fev/25	jan./25	Total	Média	%Total
Portal	2.423	2.221	2.267	2.167	2.530	2.755	2.553	2.713	2.611	22.240	2.471	39,70%
E-mail	1.367	1.312	1.712	1.129	1.509	1.486	1.492	1.315	1.120	12.442	1.382	22,21%
Central Telefônica SP156	1.066	1.081	1.147	951	1.123	1.124	1.344	1.555	1.493	10.884	1.209	19,43%
Zap Denúncia	538	512	472	518	671	699	645	733	573	5.361	596	9,57%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	216	283	320	219	261	512	397	600	254	3.062	340	5,47%
Presencial	181	120	165	146	201	169	204	188	226	1.600	178	2,86%
App SP156*	84	22	8	15	2	11	33	125	23	323	36	0,58%
Carta	15	10	10	10	11	15	9	20	7	107	12	0,19%
Total	5.890	5.561	6.101	5.155	6.308	6.771	6.677	7.249	6.307	56.019	6.224	100,00%

Canais de Atendimento-
Setembro/2025*

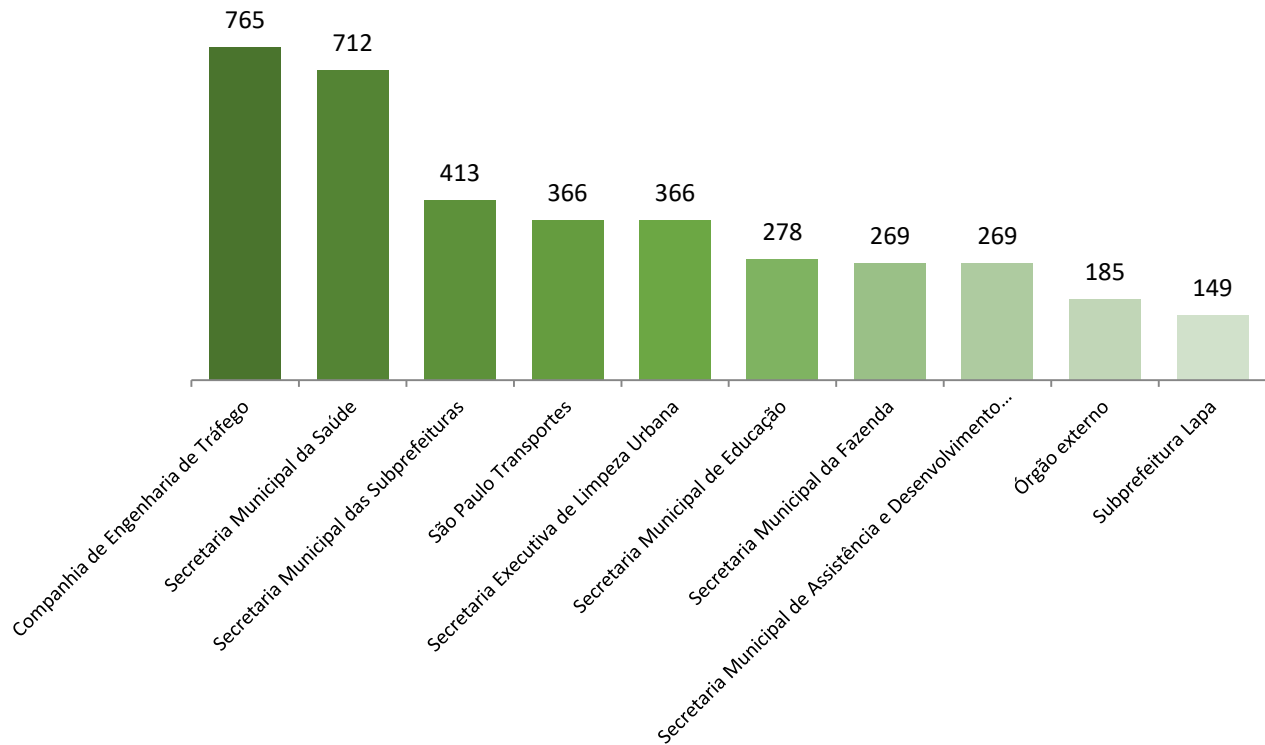


"Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. A partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento (exibição de campos e regras de negócio), os serviços foram temporariamente desativados. Em 17/09/2025, os 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 39,7% (22.240 – em 2025) das solicitações e mantendo sua liderança em setembro/25. "E-mail" também se destaca com 22,21% (1367) seguido da Central 156 com 19,43% (1.066) dos atendimentos", "Zap Denúncia" (9,57%) se consolida como um canal digital relevante, com 538 atendimentos em setembro/25.

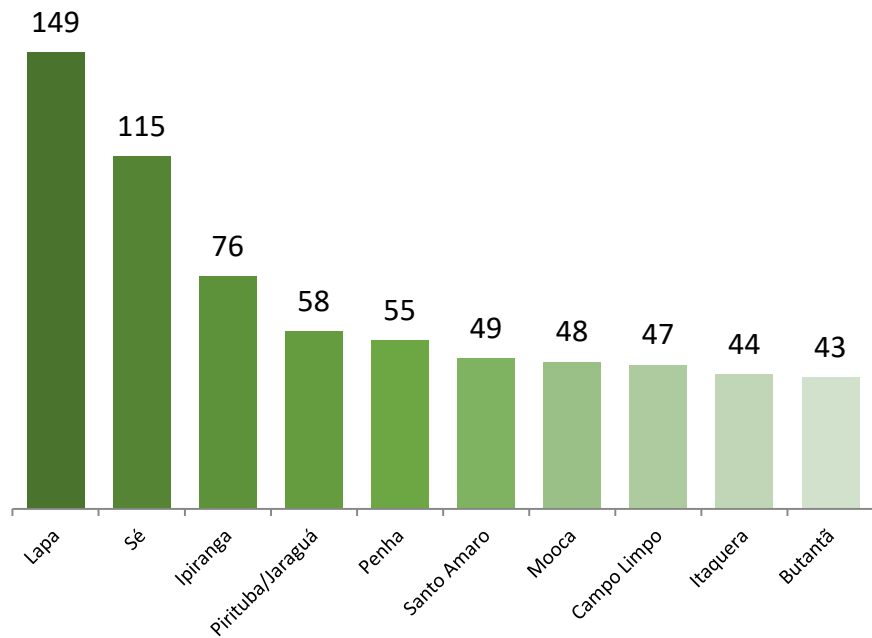
Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos mais solicitados – Setembro/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.

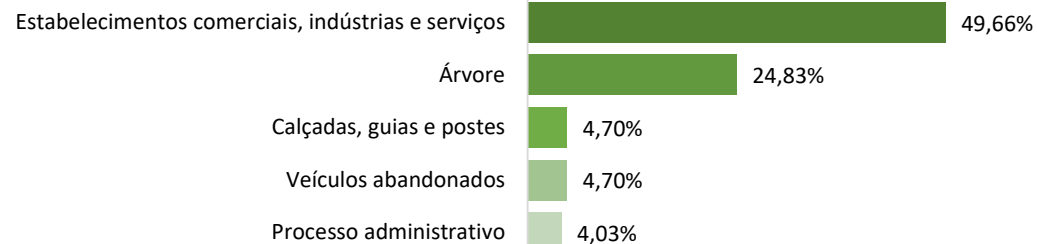
10 Subprefeituras mais solicitadas – Setembro/2025*



*excetuando-se denúncias

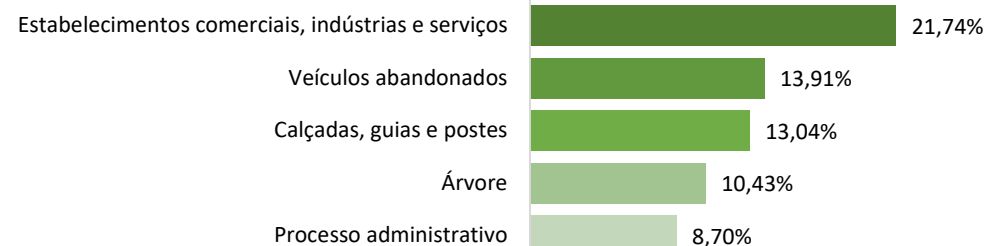
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Lapa

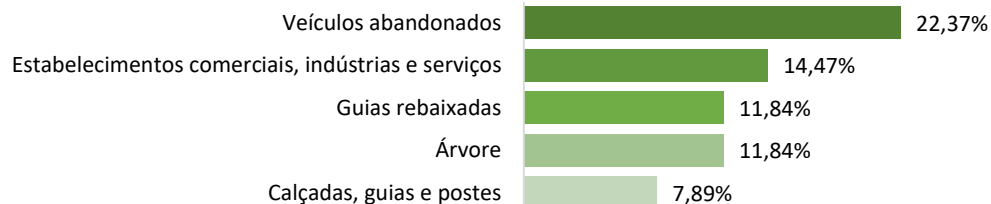


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de georreferenciamento em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

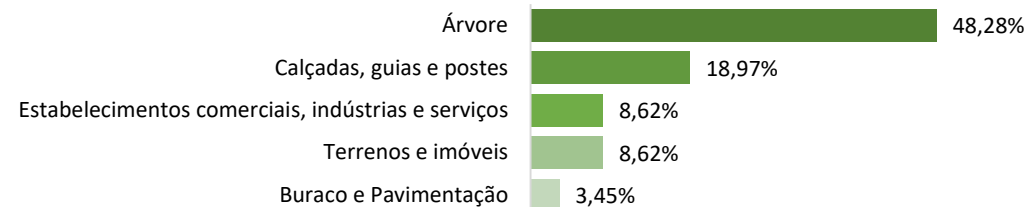
Sé



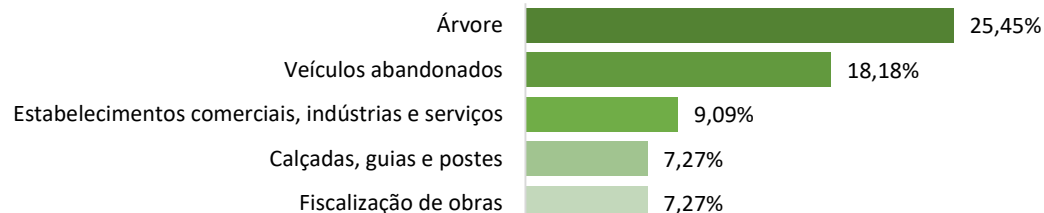
Ipiranga



Pirituba Jaraguá



Penha



*excetuando-se denúncias

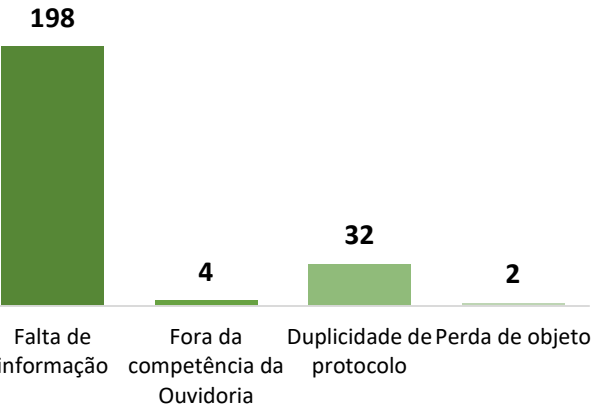
Denúncias

Protocolos	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												
Deferidas	137	142	138	114	139	117	111	155	135	1188	132	13,36
Indeferidas	236	232	220	196	267	291	181	213	219	2055	228	23,11
Canceladas	4	6	3	1	3	7	16	17	7	64	7	0,72
Total de denúncias (exceto canceladas)	373	374	358	310	406	408	292	368	354	3243	360	
Total de denúncias	377	380	361	311	409	415	308	385	361	3307	367	37,19
Reclassificadas	617	508	485	558	665	658	657	815	622	5585	621	62,81
Total Geral	994	888	846	869	1074	1073	965	1200	983	8892	988	100,00

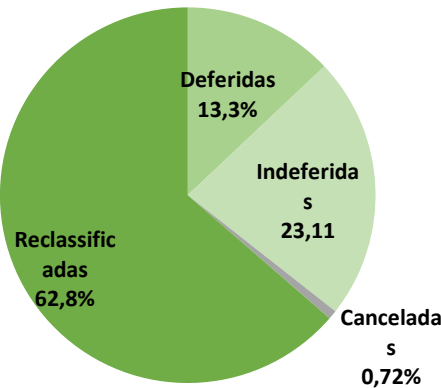


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Setembro/2025**, a Ouvidoria registrou um total de **994 protocolos** na categoria de denúncias. Desses, **377** foram aceitos como **denúncias**, enquanto **617** foram **reclassificadas** como reclamações.

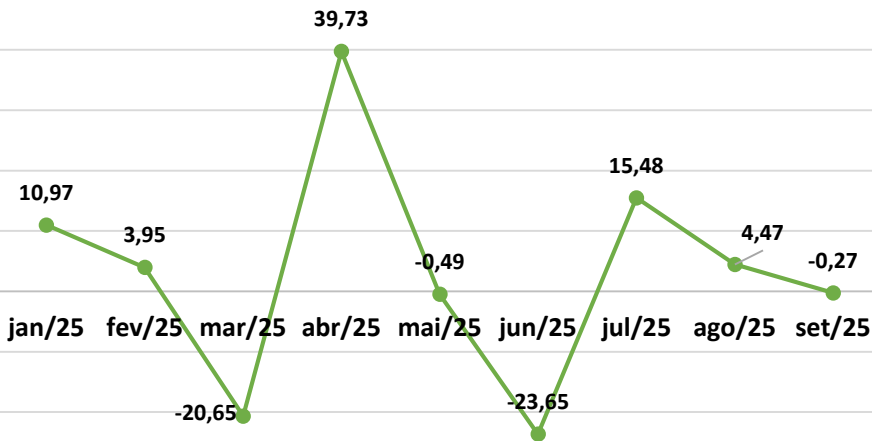
Motivos de Indeferimento (Denúncias Set./2025)



% deferidas, indeferidas, canceladas e reclassificadas - 2025

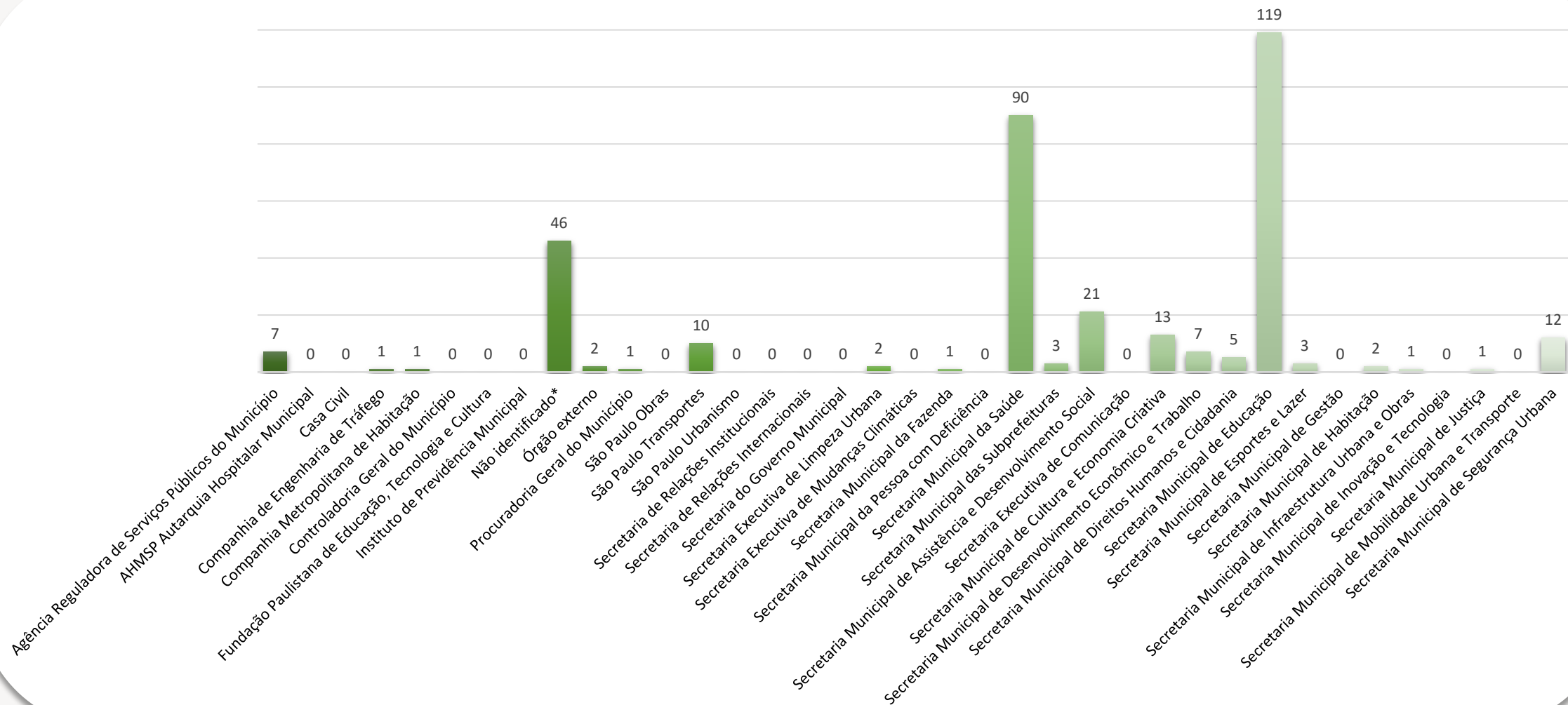


Variação Mensal – Total de Denúncias (exceto canceladas) 2025



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Setembro/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
Total	5.839	
Média	649	

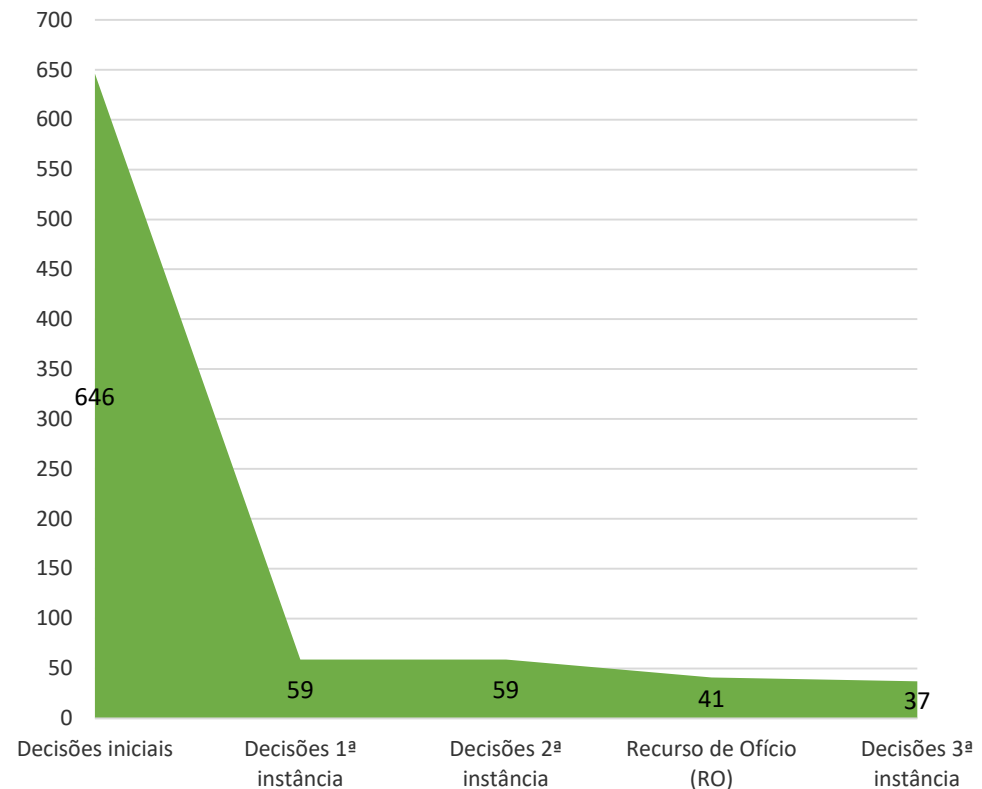


A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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./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.

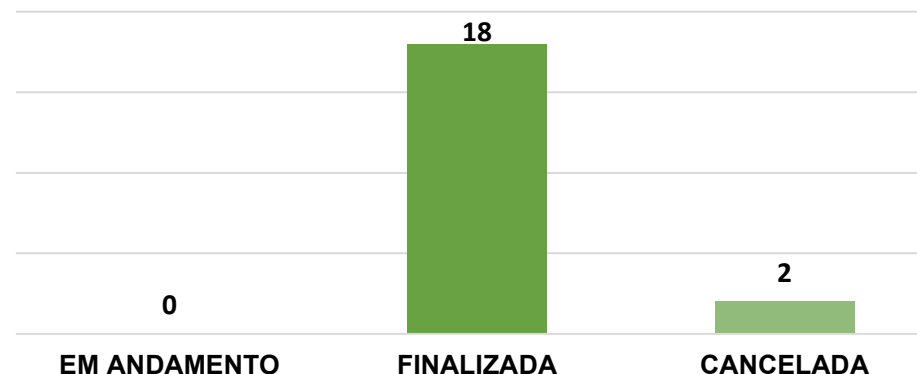
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais 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
Total	268	
Média	30	

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Status Atual – Setembro/2025





PREFEITURA DE
SÃO PAULO