

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO TRIMESTRAL RESUMO EXECUTIVO

2º 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, 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 23/07/2025**, focando primariamente no período **de 1º de abril a 30 de junho de 2025 (2º trimestre de 2025)**. Para fins de comparação e análise de tendências temporais, o relatório também contempla dados específicos do 1º trimestre de 2025 e do 2º 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 - 2º Trimestre de 2025



18.234
Total de Manifestações

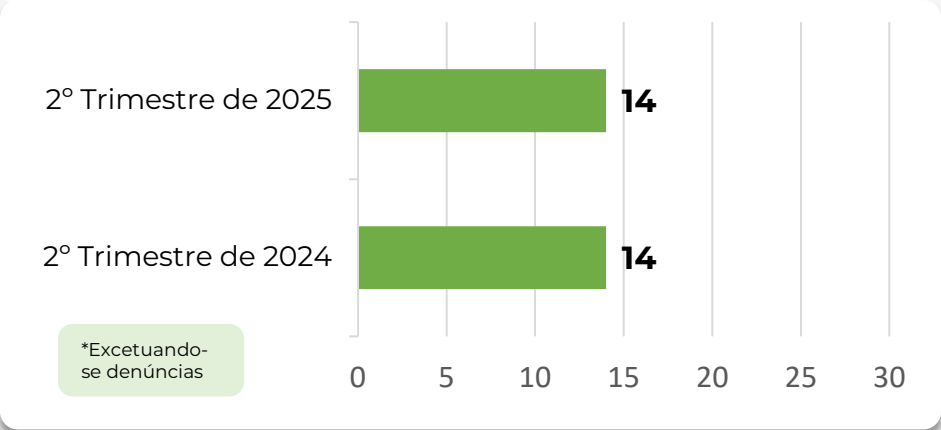


14 dias
Tempo Médio de Resposta

-1,54%
Variação em relação ao 2º TRIM/24

-9,88%
Variação em relação ao 1º TRIM/25

Tempo Médio de Resposta em Dias
2024 X 2025*

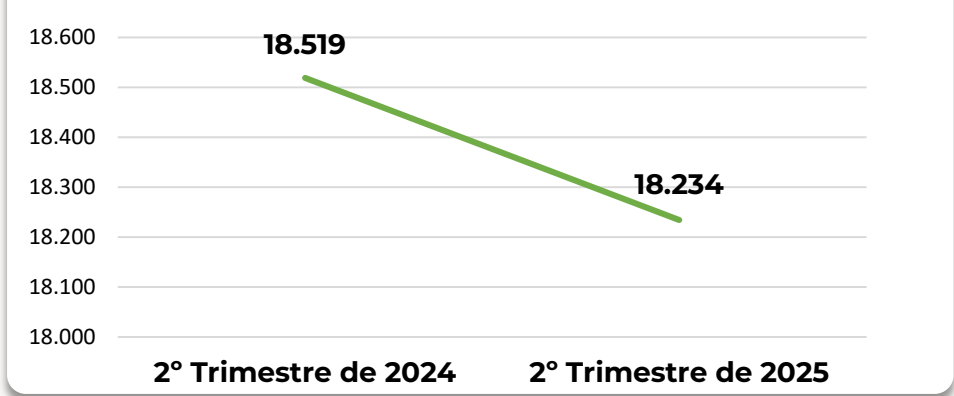


No **2º trimestre de 2025**, a Ouvidoria **registrou 18.234 protocolos** formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

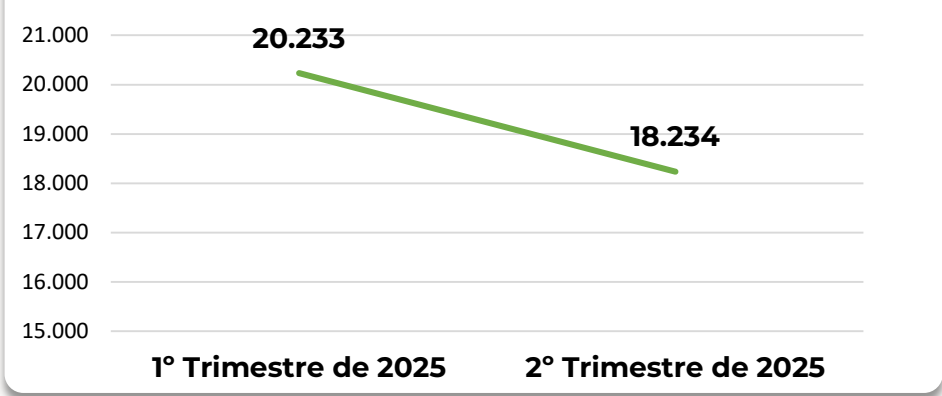
Em comparação ao 2º trimestre de 2024, quando foram contabilizados 18.519 protocolos, observou-se uma redução de 285 manifestações, representando uma diminuição de 1,54% no volume total de registros. Quando comparado ao 1º trimestre de 2025, que recebeu 20.233 manifestações, a redução foi de 9,88%, com 1.999 registros a menos.

O **tempo médio** de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de **14 dias**, mantendo-se estável em relação ao mesmo período de 2024, que também apresentou média de 14 dias. De acordo com o art. 18, do DECRETO 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.

2º TRIM/2024 x 2º TRIM/2025



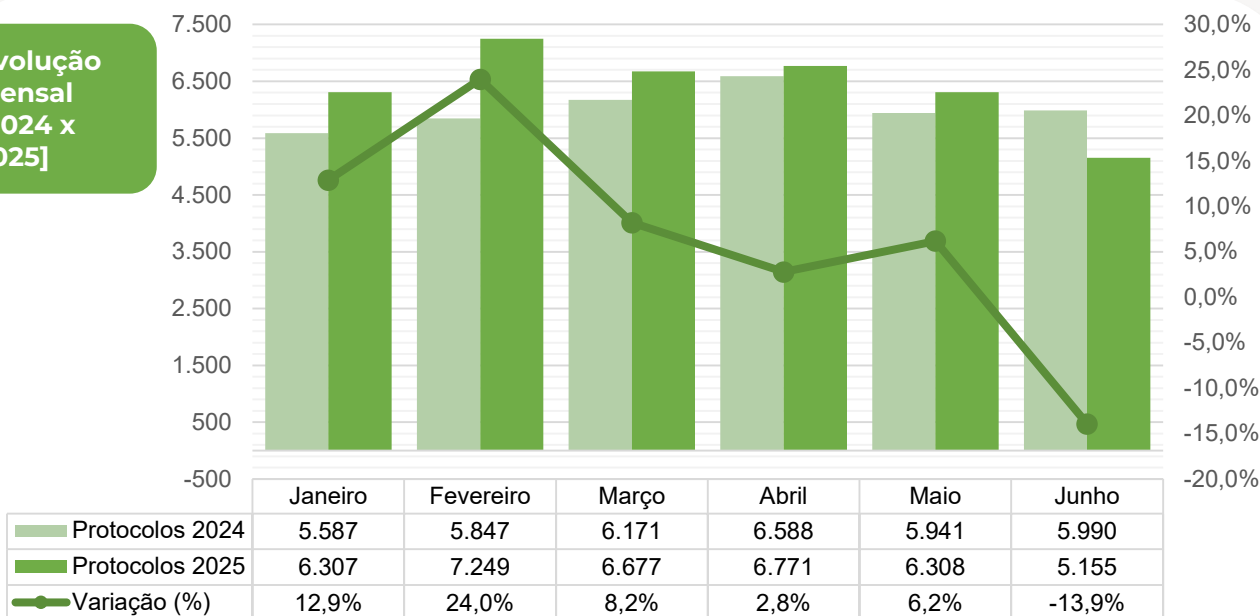
1º TRIM/2025 x 2º TRIM/2025



Protocolos

Tipo de Manifestação	1º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2025	Total	Média	Distribuição Percentual (%)
Reclamação	17.947	15.964	33.911	16.956	88,16%
Denúncia ¹	1.054	1.135	2.189	1.095	5,69%
Solicitação	738	732	1.470	735	3,82%
Elogio	275	247	522	261	1,36%
Sugestão	219	156	375	188	0,97%
Manifestações sobre o BRT Aricanduva ²	0	0	0	0	0,00%
Total	20.233	18.234	38.467	19.234	100,00%

Evolução Mensal [2024 x 2025]



Ao analisar a evolução mensal do 2º trimestre de 2025: abril registrou 6.771 protocolos (crescimento de 2,8% em relação a abril de 2024), maio apresentou 6.308 protocolos (aumento de 6,2% comparado a maio de 2024), e junho teve 5.155 protocolos (redução de 13,9% em relação a junho de 2024). A média mensal do trimestre foi de 6.078 protocolos.

Esta análise mensal revela um padrão sazonal no comportamento da demanda por serviços da Ouvidoria. Observa-se crescimento moderado em abril e maio, seguido por retração em junho.

Este comportamento sugere sazonalidade nos serviços municipais, onde o período pré-férias influencia a redução do volume de manifestações em junho, reflexo da menor circulação urbana e diminuição natural das situações que geram demandas aos órgãos municipais.

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



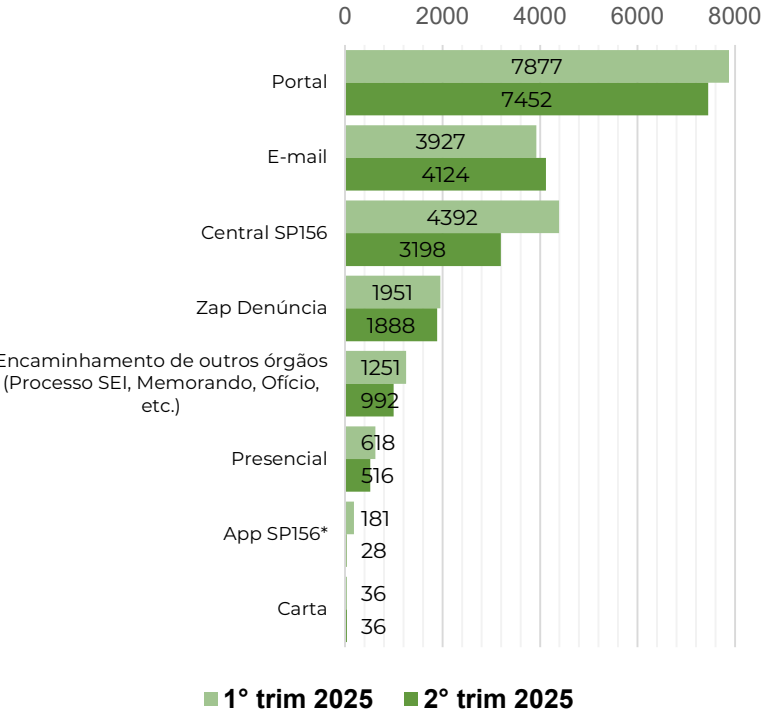
² A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Canais de Atendimento



ATENDIMENTOS	1º trim 2025	2º trim 2025	Total	Média	%Total	Variação % T1 vs T2 2025
Portal	7877	7452	15.329	7.665	39,85	-5,4%
E-mail	3927	4124	8.051	4.026	20,93	5,0%
Central SP156	4392	3198	7.590	3.795	19,73	-27,2%
Zap Denúncia	1951	1888	3.839	1.920	9,98	-3,2%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1251	992	2.243	1.122	5,83	-20,7%
Presencial	618	516	1.134	567	2,95	-16,5%
App SP156*	181	28	209	105	0,54	-84,5%
Carta	36	36	72	36	0,19	0,0%
Total	20.233	18.234	38.467	19.234	100,00	-9,9%

Canais de Atendimento [2º Trimestre 2025]



O Portal SP156 manteve-se como o principal canal de acesso, concentrando 39,85% de todos os atendimentos (15.329 protocolos), seguido pelo E-mail com 20,93% (8.051 registros) e pela Central SP156 com 19,73% (7.590 atendimentos). Estes três canais digitais somaram 80,51% de toda a demanda, evidenciando a consolidação dos meios eletrônicos como preferência dos munícipes. Entre os destaques da análise trimestral, o E-mail foi o único canal que apresentou crescimento, registrando aumento de 5,0% (de 3.927 para 4.124 atendimentos). A Central SP156 apresentou redução expressiva de 27,2% (de 4.392 para 3.198 atendimentos).

Esta análise revela um padrão de migração dos usuários para canais digitais mais prático.



* Em 23/01/2025 foram incluídos no AppSP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. No entanto, a partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento de alguns formulários (como exibição de campos e regras de negócio), foram desativados esses serviços temporariamente. Atualmente, os únicos formulários ativos no App SP156 é o de " Denunciar assédio sexual" e "Manifestações sobre o BRT Aricanduva".

Análise Comparativa dos Canais de Atendimento



+16,9%

Portal



-35,2%

Central Telefônica



+76,4%

Zap Denúncia



O Portal se destacou como o principal canal, registrando 7.452 atendimentos, um crescimento notável de 16,9% em relação a 2024. O Zap Denúncia emergiu com um aumento ainda mais expressivo de 76,4%, atingindo 1.888 atendimentos e demonstrando sua crescente relevância.

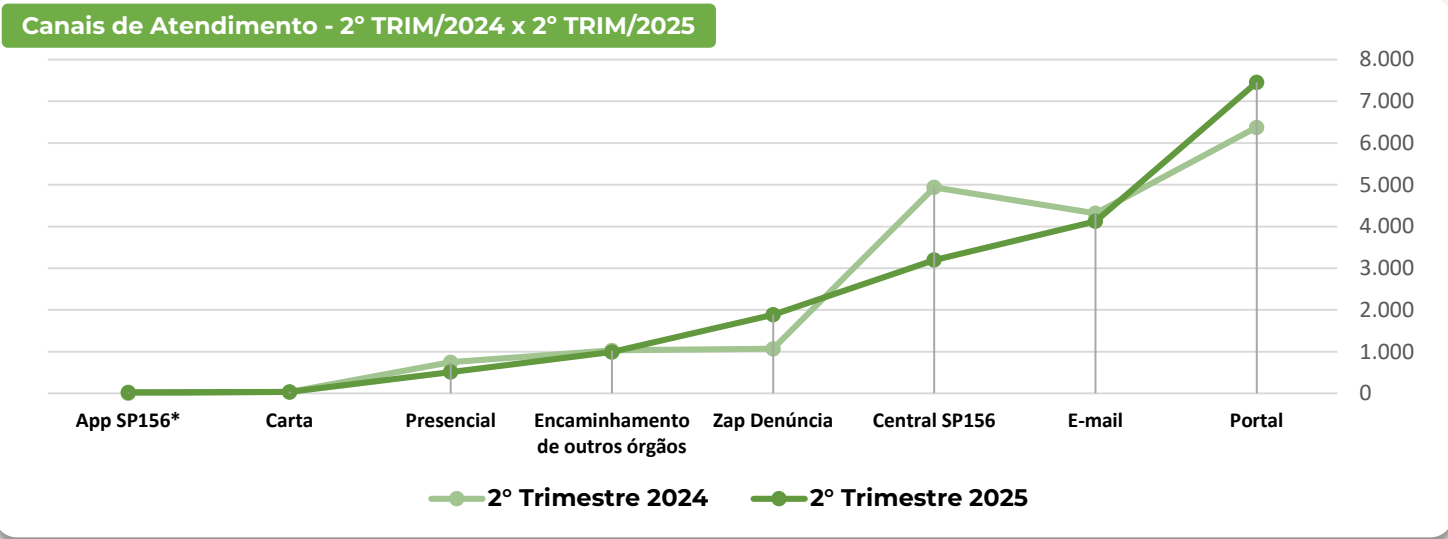
Os canais mais tradicionais apresentaram quedas significativas. A Central SP156 sofreu a maior redução, com uma diminuição de 35,2%, caindo para 3.198 atendimentos.

A análise da participação geral mostra que os canais digitais combinados (Portal, E-mail, Zap Denúncia e o novo App SP156) concentram a vasta maioria dos atendimentos. A migração dos usuários para o Portal e Zap Denúncia é evidente, enquanto a Central SP156 e os canais físicos perdem espaço.



* Em 23/01/2025 foram incluídos no AppSP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva. No entanto, a partir de 10/03/2025, devido a questões técnicas que impactavam o funcionamento de alguns formulários (como exibição de campos e regras de negócio), foram desativados esses serviços temporariamente. Atualmente, os únicos formulários ativos no App SP156 é o de “ Denunciar assédio sexual” e “Manifestações sobre o BRT Aricanduva”.

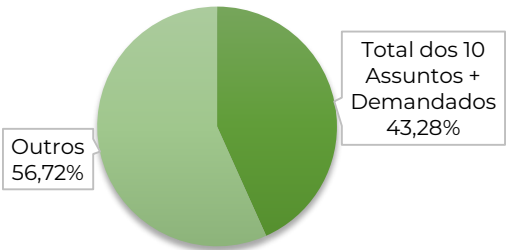
Atendimentos	2º Trimestre 2024	2º Trimestre 2025	Varição Absoluta	Varição Percentual (%)
Portal	6.374	7.452	1.078	+16,9%
E-mail	4.316	4.124	-192	-4,4%
Central SP156	4.936	3.198	-1.738	-35,2%
Zap Denúncia	1.070	1.888	818	+76,4%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	1.033	992	-41	-4,0%
Presencial	750	516	-234	-31,2%
Carta	40	36	-4	-10,0%
App SP156*	-	28	28	(Início do uso em 2025)
Total	18.519	18.234	-285	-1,5%



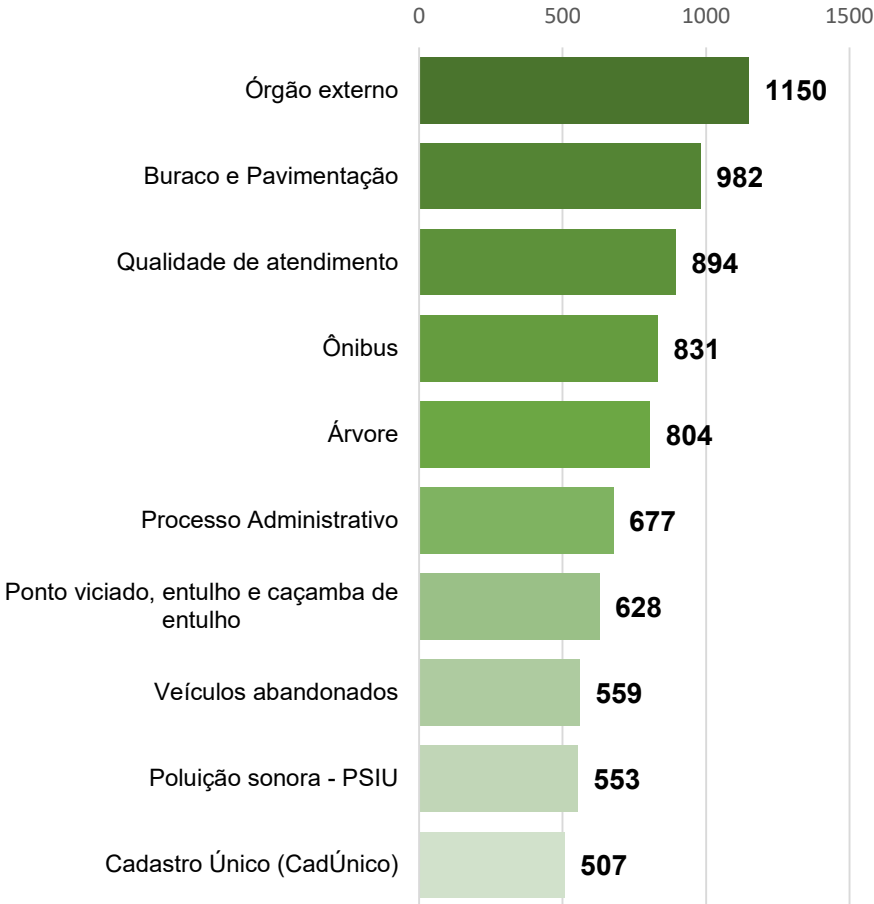
Os 10 assuntos mais demandados

ASSUNTO (Guia Portal 156)	1º trim 2025	2º trim 2025	Total	Média	% em relação ao todo 2º trim 2025 (excetuando-se denúncias)
Órgão externo	1103	1197	2300	1150	7,00
Buraco e Pavimentação	977	986	1963	982	5,77
Qualidade de atendimento	811	977	1788	894	5,71
Ônibus	865	797	1662	831	4,66
Árvore	875	733	1608	804	4,29
Processo Administrativo	676	677	1353	677	3,96
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	818	438	1256	628	2,56
Veículos abandonados	469	649	1118	559	3,80
Poluição sonora - PSIU	555	550	1105	553	3,22
Cadastro Único (CadÚnico)	616	397	1013	507	2,32
Total dos 10 Assuntos + Demandados	7765	7401	15166	7583	43,28

Participação dos 10 Assuntos Mais Demandados nas Manifestações [2º trimestre 2025]



10 assuntos mais solicitados [Média Trimestral 2025]



Os 10 Assuntos Mais Demandados - Análise Comparativa



Ranking 2º Trimestre 2024	Assuntos (2024)	Total 2024	Ranking 2º Trimestre 2025	Assuntos (2025)	Total 2025	Variação Absoluta	Variação (%)
1º	Cadastro Único (CadÚnico)	2154	1º	Órgão externo	1197	66	5,8%
2º	Órgão externo	1131	2º	Buraco e Pavimentação	986	-87	-8,1%
3º	Buraco e Pavimentação	1073	3º	Qualidade de atendimento	977	158	19,3%
4º	Árvore	833	4º	Ônibus	797	315	65,4%
5º	Qualidade de atendimento	819	5º	Árvore	733	-100	-12,0%
6º	Poluição sonora - PSIU	641	6º	Processo Administrativo	677	118	21,1%
7º	Processo Administrativo	559	7º	Veículos abandonados	649	244	60,2%
8º	Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	511	8º	Poluição sonora - PSIU	550	-91	-14,2%
9º	Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	501	9º	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	438	80	22,3%
10º	Ônibus	482	10º	Cadastro Único (CadÚnico)	397	-1757	-81,6%
	Total	8704		Total	7401		

- Saiu do Ranking
- Entrou no Ranking

Ao observar as movimentações no ranking dos 10 assuntos) mais demandados, percebe-se uma reconfiguração importante. Dois assuntos emergiram para o Top 10 em 2025: "Veículos abandonados", que entrou em 7º lugar com 649 demandas, representando um aumento de 244, e "Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho", que ocupou a 9ª posição com 438 demandas, um aumento de 80.

O assunto "Órgão externo" mantém sua posição de destaque como a demanda mais frequente no ranking consolidado do 2º trimestre de 2025.

Este cenário aponta para uma continuidade da importância e do volume de interações que exigem a mediação ou o encaminhamento para outras instituições fora da gestão direta da prefeitura de São Paulo.

A Ouvidoria recebe essas manifestações por meio de diversos canais. Dentre esses canais, destaca-se o "Web Denúncia Corrupção", um canal disponibilizado pela CGE - Controladoria Geral do Estado de São Paulo. Esse canal é acessado através do formulário do "Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro (FOCCO-SP)".

*Excetuando-se denúncias

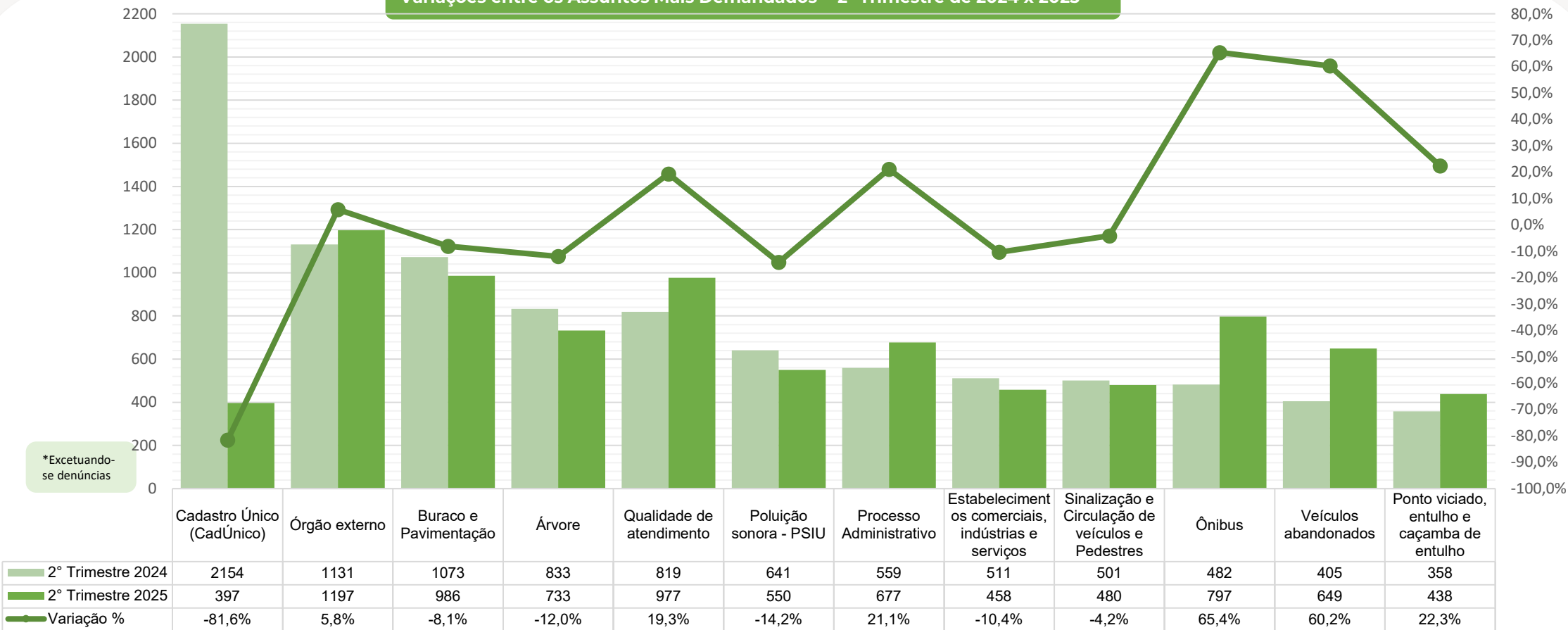
Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

↓ **-81,6%**
Cadastro único

↓ **-14,2%**
Poluição Sonora - PSIU

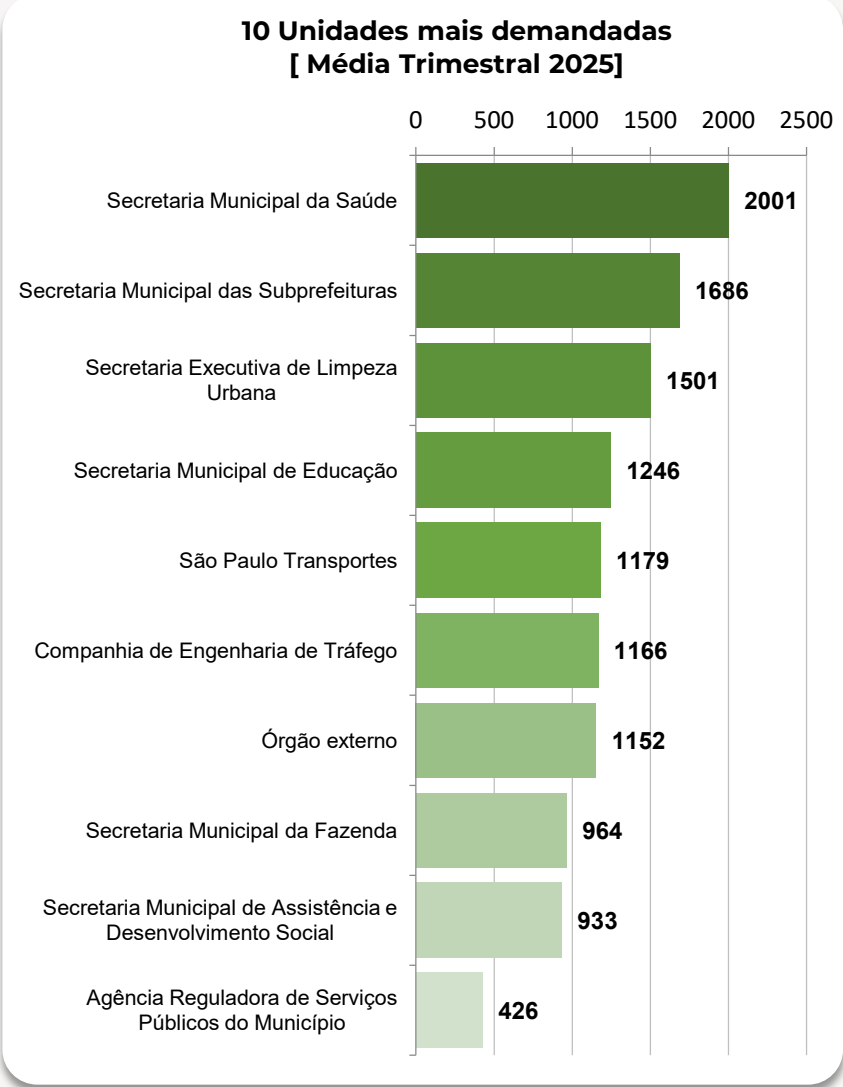
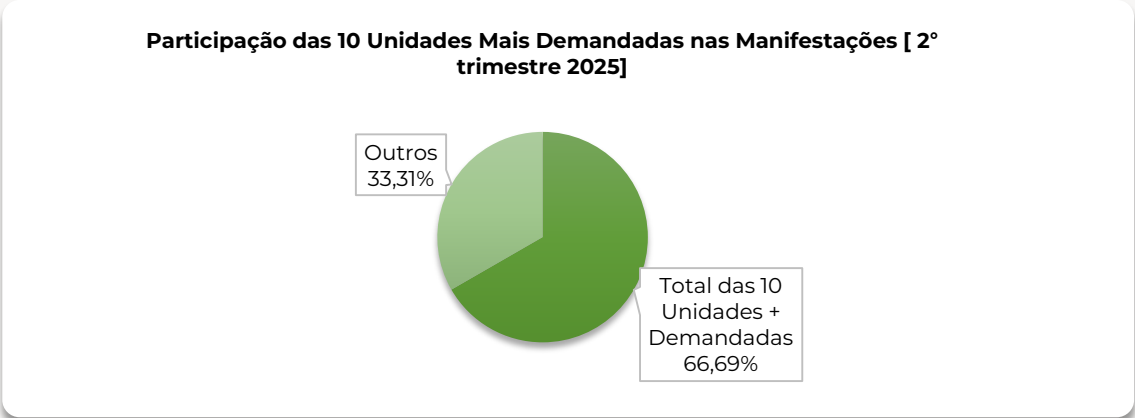
↓ **-12%**
Árvore

Variações entre os Assuntos Mais Demandados - 2º Trimestre de 2024 x 2025*



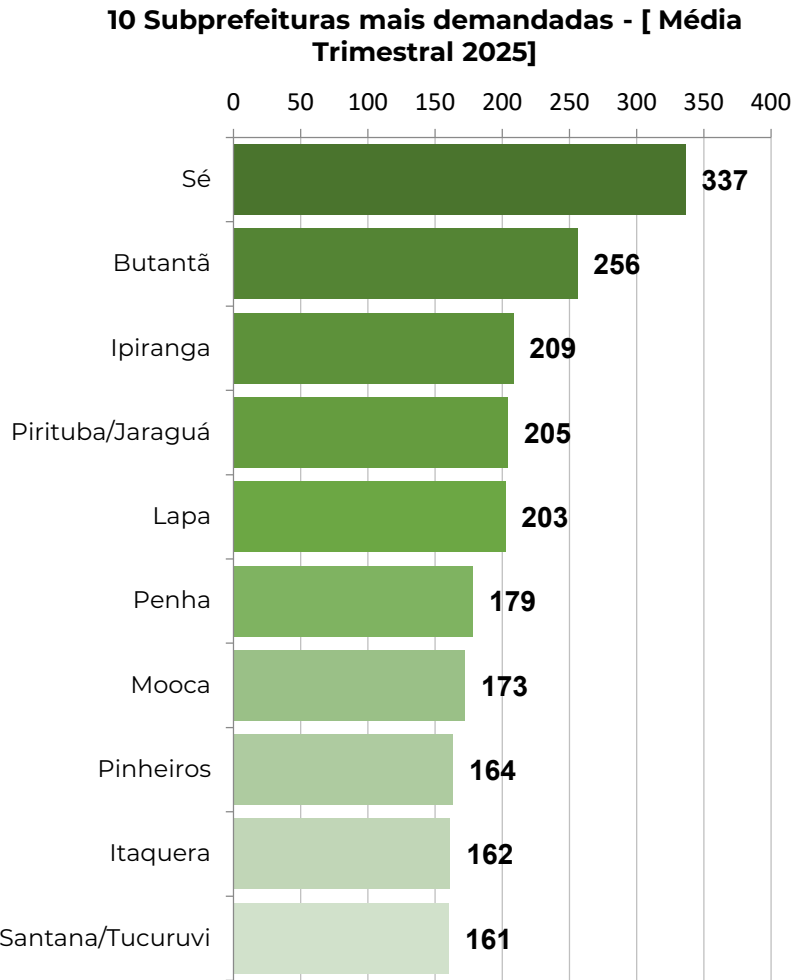
As 10 Unidades Mais Demandadas

Unidades PMSP	1º trim 2025	2º trim 2025	Total	Média	% em relação ao todo 2º trim 2025 (excetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal da Saúde	1989	2013	4002	2001	11,77
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1771	1601	3372	1686	9,36
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	1810	1192	3002	1501	6,97
Secretaria Municipal de Educação	1525	967	2492	1246	5,66
São Paulo Transportes	1216	1142	2358	1179	6,68
Companhia de Engenharia de Tráfego	1142	1190	2332	1166	6,96
Órgão externo	1103	1201	2304	1152	7,02
Secretaria Municipal da Fazenda	1020	907	1927	964	5,30
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1040	825	1865	933	4,82
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	486	365	851	426	2,13
Total das 10 Unidades + Demandadas	13102	11403	24505	12253	66,69

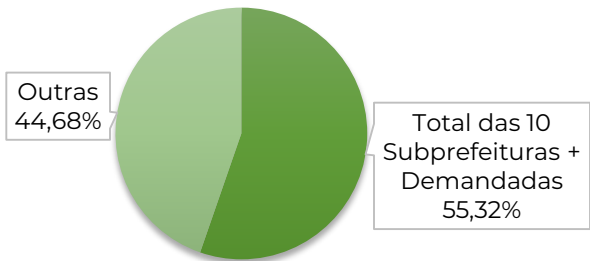


As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

Subprefeituras PMSP	1º trim 2025	2º trim 2025	Total	Média	% em relação ao total de Subs. 2º trim 2025 (excetuando-se denúncias)
Sé	288	385	673	337	10,16
Butantã	230	282	512	256	7,44
Ipiranga	193	224	417	209	5,91
Pirituba/Jaraguá	222	187	409	205	4,93
Lapa	213	192	405	203	5,06
Penha	192	165	357	179	4,35
Mooca	168	177	345	173	4,67
Pinheiros	142	185	327	164	4,88
Itaquera	179	144	323	162	3,80
Santana/Tucuruvi	165	156	321	161	4,12
Total das 10 Subprefeituras + Demandadas	1992	2097	4089	2045	55,32



Distribuição das Manifestações entre as Subprefeituras – Participação das 10 Mais Demandadas [2º trimestre de 2025]





PREFEITURA DE
SÃO PAULO