

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL  
RESUMO EXECUTIVO**

**3º 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 15/10/2025**, focando primariamente no período **de 1º de julho a 30 de setembro de 2025 (3º trimestre de 2025)**. Para fins de comparação e análise de tendências temporais, o relatório também contempla dados específicos do 1º e 2º trimestre de 2025 e do 3º 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 - 3º Trimestre de 2025

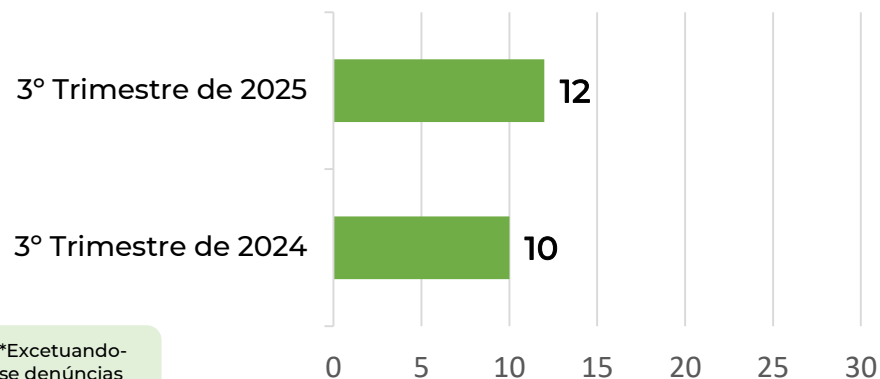
 **17.552**  
Total de Manifestações

 **12 dias**  
Tempo Médio de Resposta

**-3,62%**  
Variação em relação ao 3º TRIM/24

**-3,74%**  
Variação em relação ao 2º TRIM/25

## Tempo Médio de Resposta em Dias 2024 X 2025\*



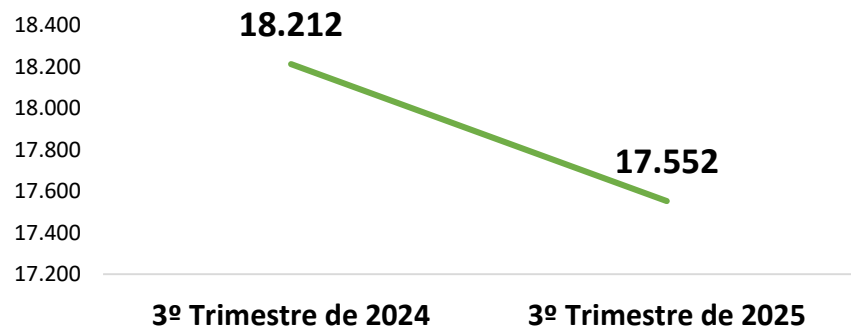
\*Excetuando-se denúncias

No **3º trimestre de 2025**, a Ouvidoria **registrou 17.552 protocolos** formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

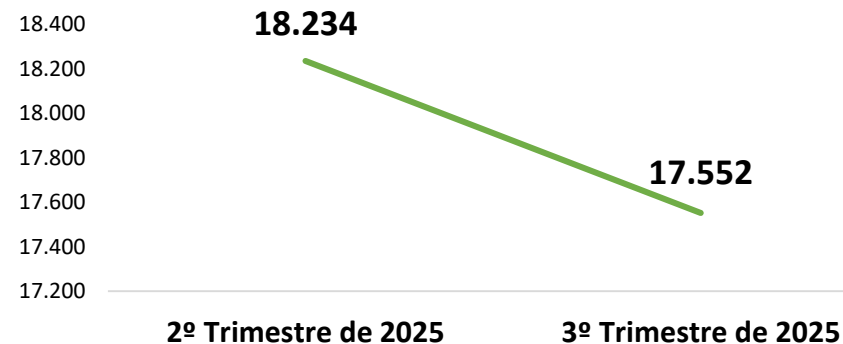
Em comparação ao 3º trimestre de 2024, quando foram contabilizados 18.212 protocolos, observou-se uma redução de 660 manifestações, representando uma diminuição de -3,62% no volume total de registros. Quando comparado ao 2º trimestre de 2025, que recebeu 18.234 manifestações, a redução foi de -3,74%, com 682 registros a menos.

O **tempo médio** de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de **12 dias**, um aumento de 2 dias em relação ao mesmo período de 2024, que apresentou média de 10 dias. De acordo com o art. 18, do DECRETO N° 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.

## 3º TRIM/2024 x 3º TRIM/2025



## 2º TRIM/2025 x 3º TRIM/2025

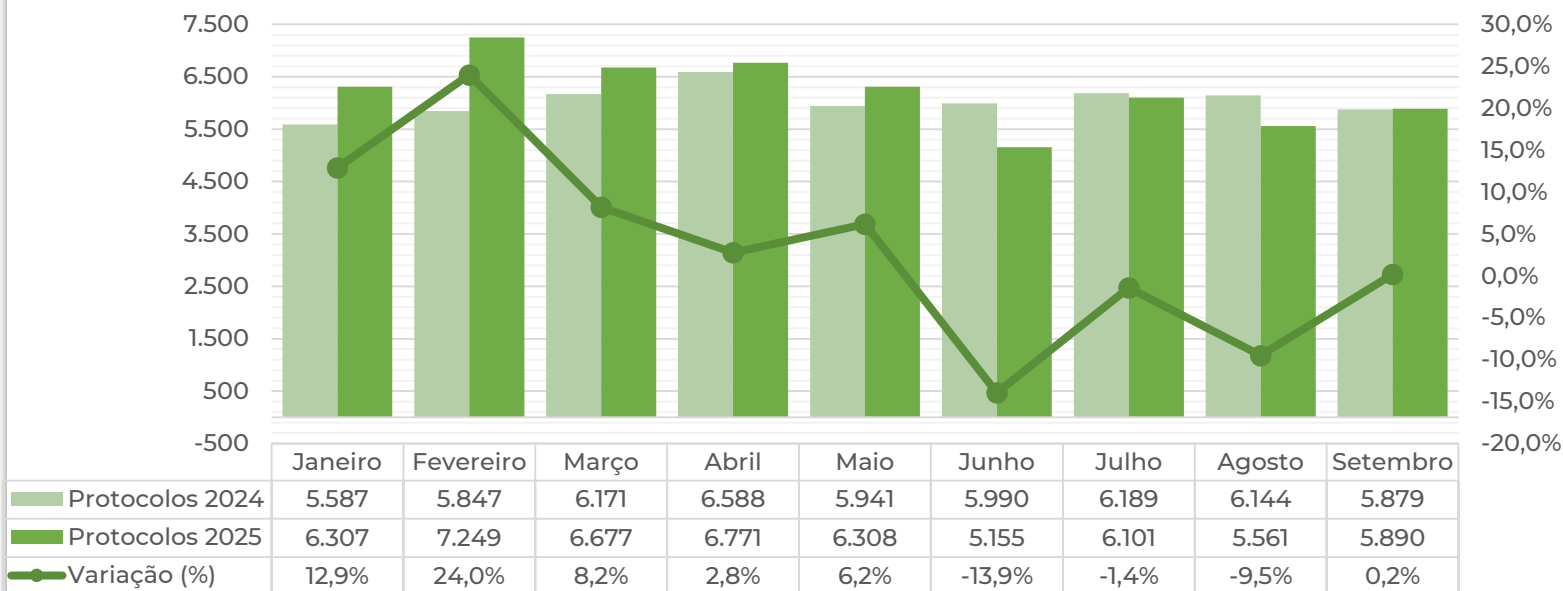


# Protocolos



Tipo de Manifestação	1º Trimestre de 2025	2º Trimestre de 2025	3º Trimestre de 2025	Total	Média	Distribuição Percentual (%)
Reclamação	17.947	15.964	15.226	<b>49.137</b>	16.379	87,7%
Denúncia <sup>1</sup>	1.054	1.135	1.118	<b>3.307</b>	1.102	5,9%
Solicitação	738	732	803	<b>2.273</b>	758	4,1%
Elogio	275	247	243	<b>765</b>	255	1,4%
Sugestão	219	156	162	<b>537</b>	179	1,0%
Manifestações sobre o BRT Aricanduva <sup>2</sup>	0	0	0	<b>0</b>	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20.233</b>	<b>18.234</b>	<b>17.552</b>	<b>56.019</b>	<b>18.673</b>	<b>100,0%</b>

Evolução Mensal [2024 x 2025]



Ao analisar a evolução mensal do 3º trimestre de 2025: julho registrou 6.101 protocolos (redução de -1,4% em relação a julho de 2024), agosto apresentou 5.561 protocolos (redução de -9,5% comparado a agosto de 2024), e setembro teve 5.890 protocolos (redução de 0,2% em relação a setembro de 2024). A média mensal do trimestre foi de 5.851 protocolos.

Esse comportamento reforça a tendência sazonal já observada em períodos anteriores, Julho concentra um maior volume de manifestações devido à procura por serviços como transporte escolar, solicitação de vagas e emissão de bilhete único para estudantes, refletindo a reorganização da rotina escolar após o recesso do meio do ano.

Nos meses de agosto e setembro, observa-se uma retração natural no número de protocolos, resultado do atendimento da demanda concentrada em julho. Com essas solicitações resolvidas, há uma estabilização do fluxo de manifestações, o que contribui para a redução dos registros nos meses seguintes.

<sup>1</sup> 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](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782)

<sup>2</sup> 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

 **39,7%**  
Portal

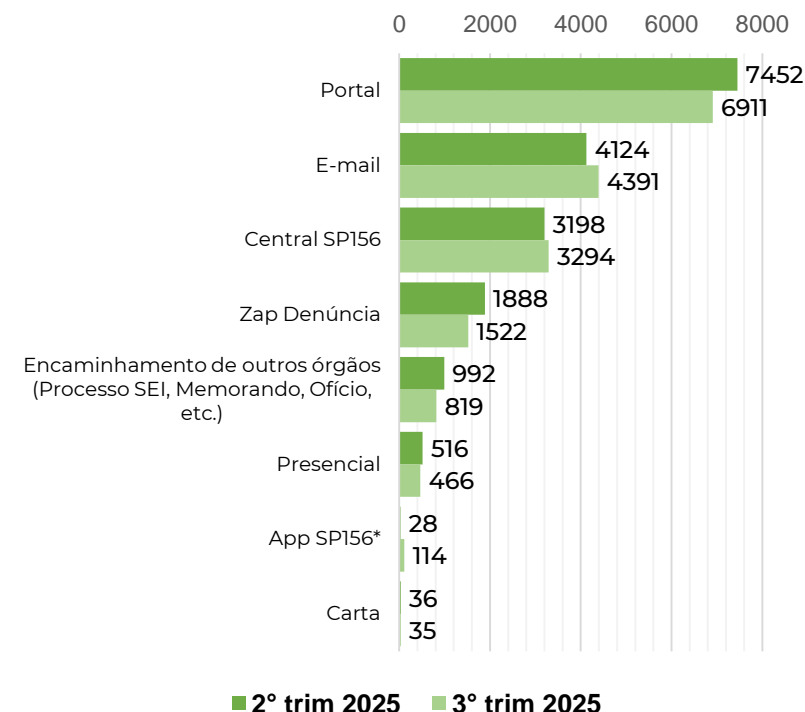
 **22,21%**  
E-mail

 **19,43%**  
Central Telefônica

 **9,57%**  
Zap Denúncia

ATENDIMENTOS	1º trim. 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	Total	Média	%Total	Variãã o % T1 vs T2 2025	Variãõ % T2 vs T3 2025
<b>Portal</b>	7877	7452	6911	<b>22.240</b>	7.413	39,70	-5,4%	-7,3%
<b>E-mail</b>	3927	4124	4391	<b>12.442</b>	4.147	22,21	5,0%	6,5%
<b>Central SP156</b>	4392	3198	3294	<b>10.884</b>	3.628	19,43	-27,2%	3,0%
<b>Zap Denúncia</b>	1951	1888	1522	<b>5.361</b>	1.787	9,57	-3,2%	-19,4%
<b>Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)</b>	1251	992	819	<b>3.062</b>	1.021	5,47	-20,7%	-17,4%
<b>Presencial</b>	618	516	466	<b>1.600</b>	533	2,86	-16,5%	-9,7%
<b>App SP156*</b>	181	28	114	<b>323</b>	108	0,58	-84,5%	307,1%
<b>Carta</b>	36	36	35	<b>107</b>	36	0,19	0,0%	-2,8%
<b>Total</b>	<b>20.233</b>	<b>18.234</b>	<b>17.552</b>	<b>56.019</b>	<b>18.673</b>	<b>100,00</b>	<b>-9,9%</b>	<b>-3,7%</b>

Canais de Atendimento [3º Trimestre 2025]



O Portal SP156 manteve-se como o principal canal de acesso, concentrando 39,70% de todos os atendimentos (22.240 protocolos), seguido pelo E-mail com 22,21% (12.442 registros) e pela Central SP156 com 19,43% (10.884 atendimentos). Considerando a natureza dos canais, os meios digitais (Portal e E-mail) somaram 61,9% da demanda total, evidenciando a consolidação das plataformas eletrônicas como principal forma de contato dos munícipes.

Entre os destaques, observou-se crescimento nos atendimentos realizados por E-mail (6,5%) e pela Central SP156 (3%). 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



**+84,2%**  
Carta



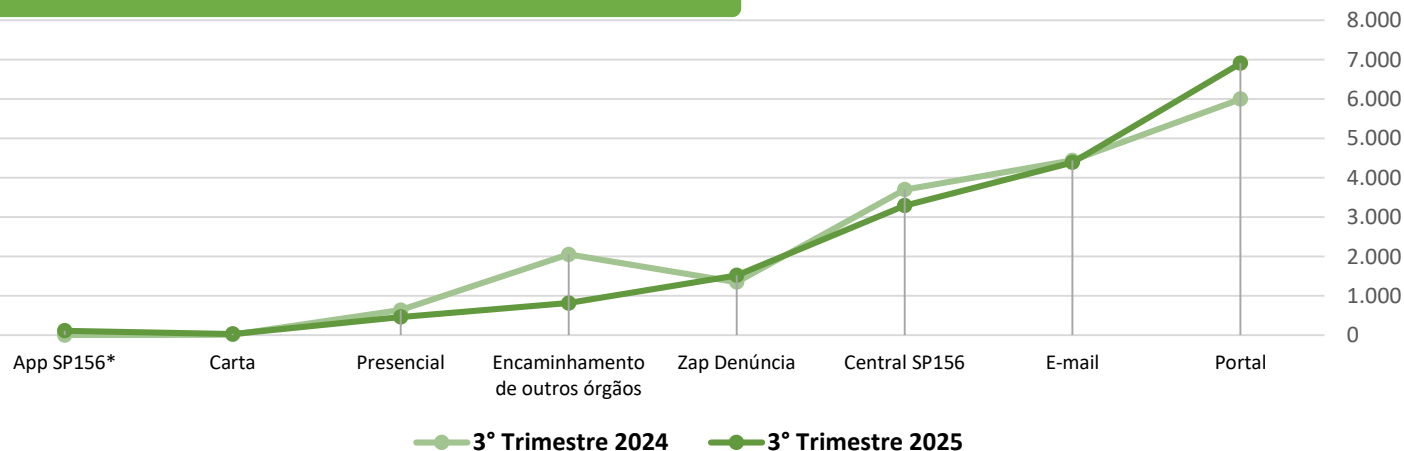
**-60,1%**  
Encaminhamento de outros órgãos



**+12,6%**  
Zap Denúncia

Atendimentos	3º Trimestre 2024	3º Trimestre 2025	Varição Absoluta	Varição Percentual (%)
Portal	6.003	6.911	908	15,1%
E-mail	4.443	4.391	-52	-1,2%
Central SP156	3.702	3.294	-408	-11,0%
Zap Denúncia	1.352	1.522	170	12,6%
Encaminhamento de outros órgãos	2.054	819	-1.235	-60,1%
Presencial	639	466	-173	-27,1%
Carta	19	35	16	84,2%
App SP156*	0	114	114	(Início do uso em 2025)
<b>Total</b>	<b>18.212</b>	<b>17.552</b>	<b>-660</b>	<b>3,6%</b>

Canais de Atendimento - 3º TRIM/2024 x 3º TRIM/2025



O canal Carta, apesar de representar um volume absoluto reduzido, apresentou a maior variação percentual positiva, com um crescimento de 84,2%, passando de 19 para 35 atendimentos. O Zap Denúncia continua emergindo com aumento de 12,6% comparado ao trimestre do ano anterior.

Por outro lado, os canais mais tradicionais apresentaram quedas significativas. O Encaminhamento de outros órgãos teve a maior redução percentual, com uma queda de -60,1%, passando de 2.054 para 819 atendimentos. Essa diminuição está relacionada, principalmente, à descontinuação do formulário FOCCOSP (Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro no Estado de São Paulo).

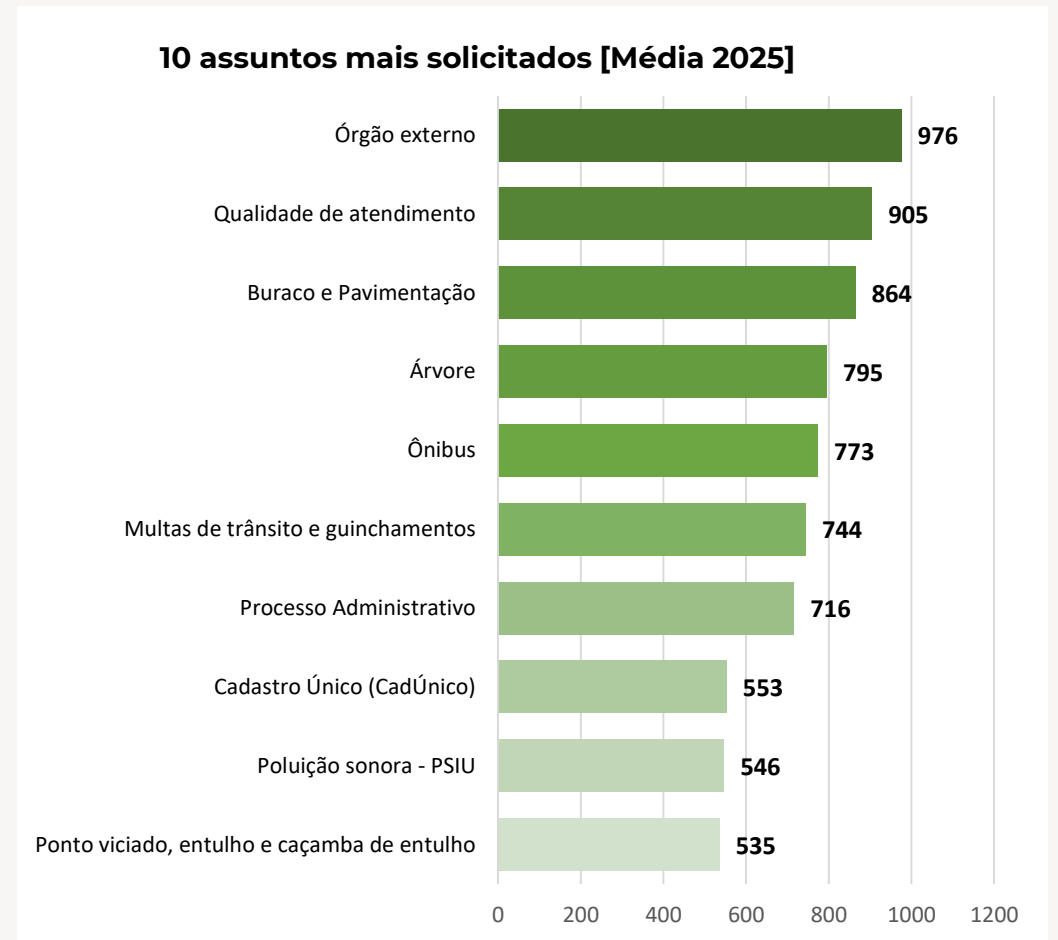
A Central SP156 também registrou retração, com 3.294 atendimentos, correspondendo a uma redução de -11,0%.

\* 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.

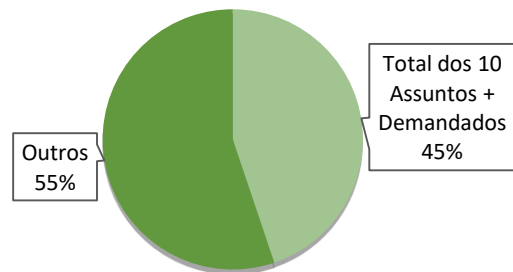


# Os 10 assuntos mais demandados

ASSUNTO (Guia Portal 156)	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	Total	Média	% em relação ao todo do 3º trim 2025 (excetuando-se denúncias)
Multas de trânsito e guinchamentos	372	433	1427	2232	744	8,68
Qualidade de atendimento	811	977	926	2714	905	5,63
Processo Administrativo	676	677	795	2148	716	4,84
Árvore	875	733	777	2385	795	4,73
Ônibus	865	797	658	2320	773	4,00
Cadastro Único (CadÚnico)	616	397	645	1658	553	3,92
Buraco e Pavimentação	977	986	629	2592	864	3,83
Órgão externo	1103	1197	628	2928	976	3,82
Poluição sonora - PSIU	555	550	534	1639	546	3,25
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	818	438	349	1605	535	2,12
<b>Total</b>	<b>7668</b>	<b>7185</b>	<b>7368</b>	<b>22221</b>	<b>7407</b>	<b>44,83</b>



Participação dos 10 Assuntos Mais Demandados nas Manifestações [ 3º trimestre 2025]



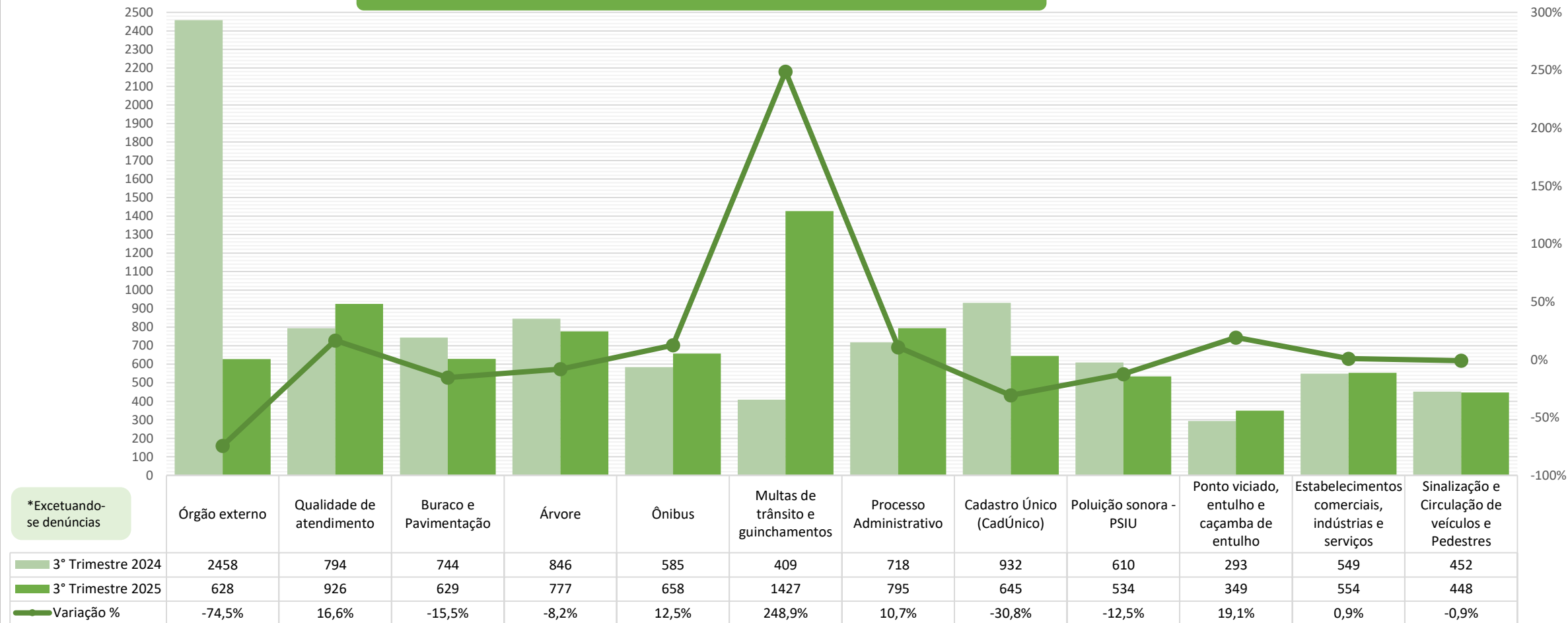
# Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

↓ **-74,5%**  
Órgão Externo

↓ **-30,8%**  
Cadastro Único

↓ **-15,5%**  
Buraco e Pavimentação

Variações entre os Assuntos Mais Demandados - 3º Trimestre de 2024 x 2025\*



\*Excetuando-se denúncias

# Os 10 Assuntos Mais Demandados - Análise Comparativa

Ranking 3º Trimestre 2024	Assuntos* (2024)	Total 2024	Ranking 3º Trimestre 2025	Assuntos* (2025)	Total 2025	Varição Absoluta	Varição Percentual (%)
1º	Órgão externo	2458	1º	Multas de trânsito e guinchamentos	1427	1018	248,9%
2º	Cadastro Único (CadÚnico)	932	2º	Qualidade de atendimento	926	132	16,6%
3º	Árvore	846	3º	Processo Administrativo	795	77	10,7%
4º	Qualidade de atendimento	794	4º	Árvore	777	-69	-8,2%
5º	Buraco e Pavimentação	744	5º	Ônibus	658	73	12,5%
6º	Processo Administrativo	718	6º	Cadastro Único (CadÚnico)	645	-287	-30,8%
7º	Poluição sonora - PSIU	610	7º	Buraco e Pavimentação	629	-115	-15,5%
8º	Ônibus	585	8º	Órgão externo	628	-1830	-74,5%
9º	Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	549	9º	Poluição sonora - PSIU	534	-76	-12,5%
10º	Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	452	10º	Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	349	56	19,1%
	<b>Total</b>	<b>8688</b>		<b>Total</b>	<b>7368</b>		

- Saiu do Ranking
- Entrou no Ranking

\*Excetuando-se denúncias

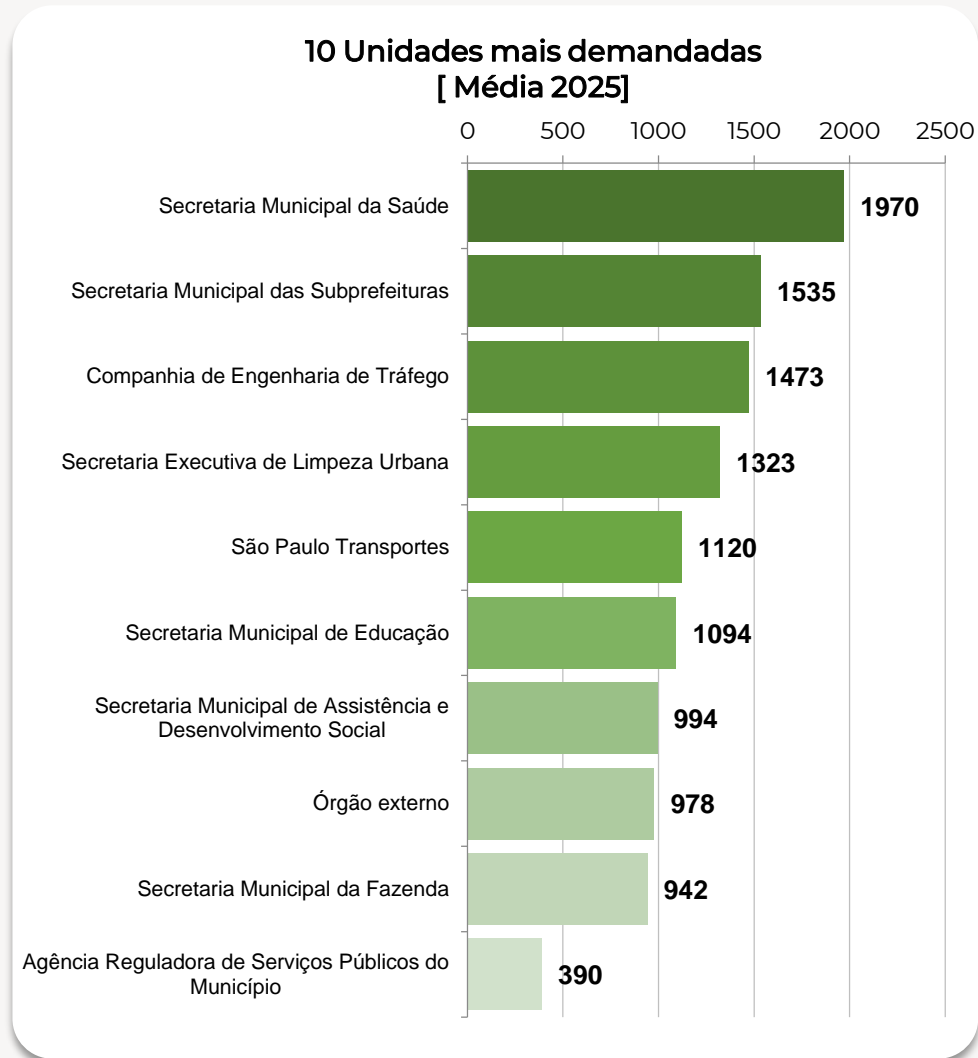


O assunto "Multas de trânsito e guinchamentos" emergiu, assumindo a 1ª posição em 2025 (1.427 demandas) com um crescimento de 248,9%. Em uma tendência similar, o tema "Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho" entrou no Top 10, registrando um aumento de 19,1%.

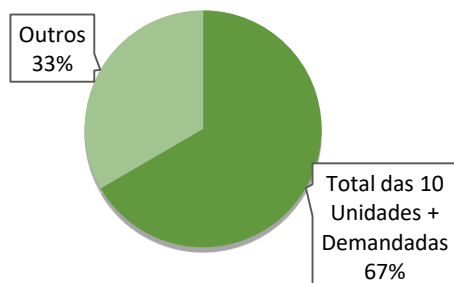
Essa dinâmica confirma um deslocamento da demanda dos temas estruturais ("Cadastro Único" com queda de -30,8% e "Buraco e Pavimentação" com queda de -15,5%) para temas de urgência operacional e fiscalização.

# As 10 Unidades Mais Demandadas

Unidades PMSP	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	Total	Média	% em relação ao todo do 3º trim 2025 (excetuando-se denúncias)
Companhia de Engenharia de Tráfego	1142	1190	2086	4418	<b>1473</b>	<b>12,69</b>
Secretaria Municipal da Saúde	1989	2013	1909	5911	<b>1970</b>	<b>11,62</b>
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1771	1601	1232	4604	<b>1535</b>	<b>7,50</b>
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1040	825	1117	2982	<b>994</b>	<b>6,80</b>
São Paulo Transportes	1216	1142	1003	3361	<b>1120</b>	<b>6,10</b>
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana	1810	1192	966	3968	<b>1323</b>	<b>5,88</b>
Secretaria Municipal da Fazenda	1020	907	900	2827	<b>942</b>	<b>5,48</b>
Secretaria Municipal de Educação	1525	967	789	3281	<b>1094</b>	<b>4,80</b>
Órgão externo	1103	1201	629	2933	<b>978</b>	<b>3,83</b>
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	486	365	318	1169	<b>390</b>	<b>1,94</b>
<b>Total</b>	<b>13102</b>	<b>11403</b>	<b>10949</b>	<b>35454</b>	<b>11818</b>	<b>66,62</b>



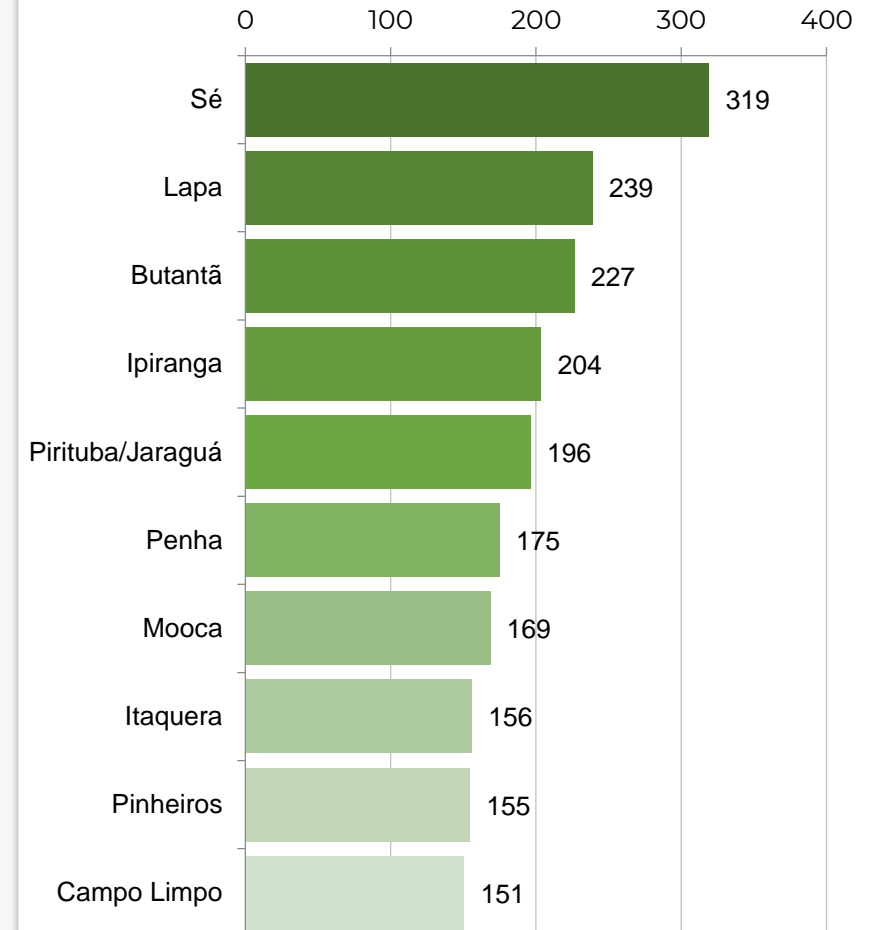
Participação das 10 Unidades Mais Demandadas nas Manifestações [ 3º trimestre 2025 ]



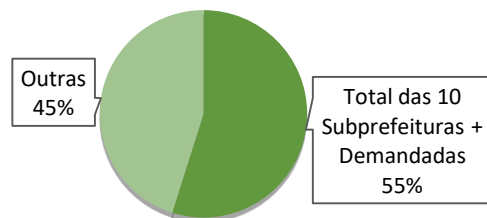
# As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

Subprefeituras PMSP	1º trim 2025	2º trim 2025	3º trim 2025	Total	Média	% em relação ao total de Subs do 3º trim 2025 (excetuando-se denúncias)
Lapa	213	192	312	717	239	9,06
Sé	288	385	285	958	319	8,28
Ipiranga	193	224	194	611	204	5,64
Pirituba/Jaraguá	222	187	180	589	196	5,23
Butantã	230	282	168	680	227	4,88
Penha	192	165	168	525	175	4,88
Mooca	168	177	161	506	169	4,68
Itaquera	179	144	145	468	156	4,21
Campo Limpo	156	157	139	452	151	4,04
Pinheiros	142	185	137	464	155	3,98
<b>Total</b>	<b>1983</b>	<b>2098</b>	<b>1889</b>	<b>5970</b>	<b>1990</b>	<b>54,88</b>

## 10 Subprefeituras mais demandadas [Média 2025]



### Distribuição das Manifestações entre as Subprefeituras – Participação das 10 Mais Demandadas [3º trimestre de 2025]



\*Para saber os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georeferenciamento** em [https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios\\_mensais/144782](https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782)



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**

