

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO TRIMESTRAL RESUMO EXECUTIVO

1º TRIMESTRE DE 2026



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Soraya Santucci Chehin

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

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 (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 01/04/2026**, focando primariamente no período **de 1º de Janeiro a 31 de Março de 2026 (1º trimestre de 2026)**. Para fins de comparação e análise de tendências temporais, o relatório também contempla dados específicos do 1º trimestre de 2025 e do 4º trimestre de 2025.

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 - 1º Trimestre de 2026

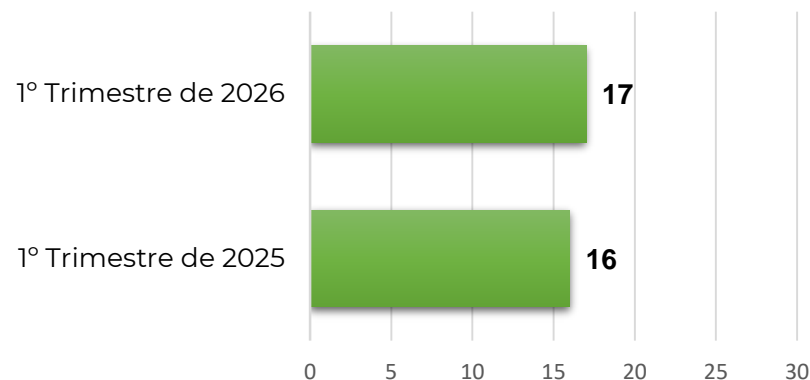
 **17.916**
Total de Manifestações

 **17 dias**
Tempo Médio de Resposta

-11,45%
Variação em relação ao
1º TRIM/2025

12,14%
Variação em relação ao
4º TRIM/2025

Tempo Médio¹ de Resposta em Dias



No **1º trimestre de 2026**, a Ouvidoria **registrou 17.916 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 1º trimestre de 2025, o volume de manifestações registrou uma redução de 11,45%, equivalente a 2.317 protocolos a menos no período. Em comparação com o 4º trimestre de 2025, houve um aumento de +12,14%, o que corresponde a um acréscimo de 1.940 manifestações em relação ao trimestre imediatamente anterior.

O **tempo médio** de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de **17 dias**, uma redução de 1 dia em relação ao mesmo período de 2025, que apresentou média de 16 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.

1º TRIM/2025 x 1º TRIM/2026



1º Trimestre de 2025

1º Trimestre de 2026

4º TRIM/2025 x 1º TRIM/2026



4º Trimestre de 2025

1º Trimestre de 2026



¹ Excetuando-se denúncias. O tempo médio calculado tem como referência a data de 01/04/2026 para protocolos que ainda não estavam finalizados. O percentual dos status das manifestações pode ser consultado nos relatórios mensais.

Protocolos

No 1º trimestre de 2026, o volume total de manifestações foi de 17.916, indicando um desempenho moderado ao longo do período, com oscilações entre os meses.

Em janeiro, foram registrados 5.809 pedidos, configurando um início de trimestre em nível intermediário. Em fevereiro, houve uma queda para 5.557 pedidos, sendo o ponto mais baixo do trimestre.

Já em março, observa-se uma recuperação, com o total chegando a 6.550 registros, o maior volume mensal de 2026 até o momento.



| Total de Protocolos | Protocolos 2025 | Protocolos 2026 | Variação (%) |
|---------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Janeiro | 6.307 | 5.809 | -7,9% |
| Fevereiro | 7.249 | 5.557 | -23,3% |
| Março | 6.677 | 6.550 | -1,9% |
| Total | 20.233 | 17.916 | -11,0% |

| Tipo de Manifestação | 1º Trimestre de 2026 | Média | Distribuição Percentual (%) |
|---|----------------------|---------------|-----------------------------|
| Reclamação | 15.297 | 15.297 | 85% |
| Denúncia ¹ | 1.179 | 1.179 | 7% |
| Solicitação | 1.044 | 1.044 | 5,8% |
| Elogio | 214 | 214 | 1,2% |
| Sugestão | 182 | 182 | 1,0% |
| Manifestações sobre o BRT Aricanduva ² | 0 | 0 | 0,0% |
| Total | 17.916 | 17.916 | 100,0% |

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

 **45,6%**
Portal

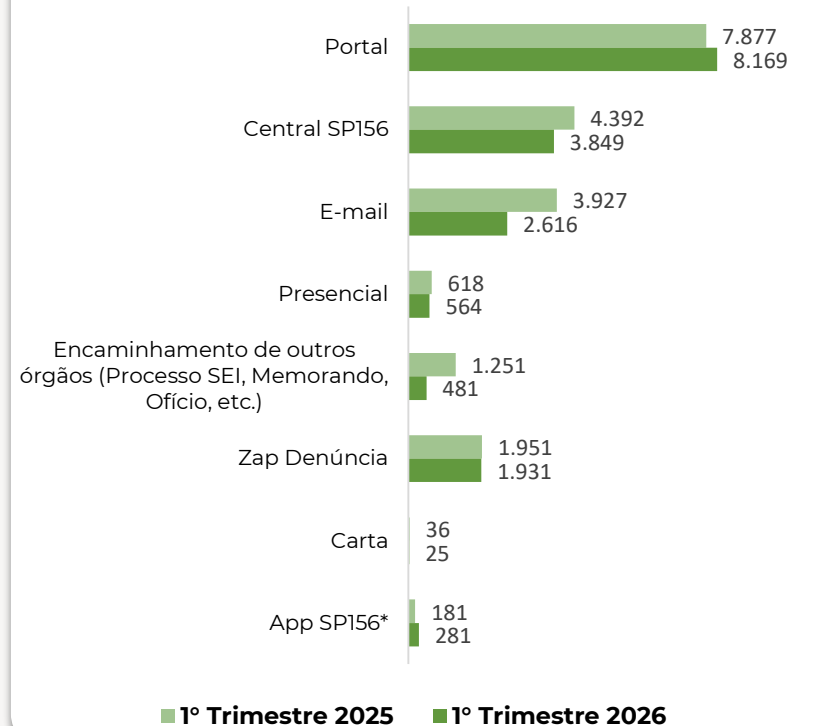
 **21,48%**
Central Telefônica 156

 **14,6%**
E-mail

 **10,78%**
Zap Denúncia

| ATENDIMENTOS | 1º Trimestre 2026 | Distribuição Percentual (%) |
|---|-------------------|-----------------------------|
| Portal | 8169 | 45,60% |
| Central SP156 | 3849 | 21,48% |
| E-mail | 2616 | 14,60% |
| Zap Denúncia | 1931 | 10,78% |
| Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.) | 481 | 2,68% |
| Presencial | 564 | 3,15% |
| App SP156* | 281 | 1,57% |
| Carta | 25 | 0,14% |
| Total | 17916 | 100,00% |

Canais de Atendimento [1º Trim 2025. X 1º Trim. 2026]



O Portal SP156 se manteve como o principal canal de acesso, concentrando 45,6% de todos os atendimentos, seguido pela central 156 com 21,48% e pelo e-mail com 14,6%. Considerando a natureza dos canais, os **meios digitais** (Portal, E-mail, Zap Denúncia e App SP156) somaram **72,54%** 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

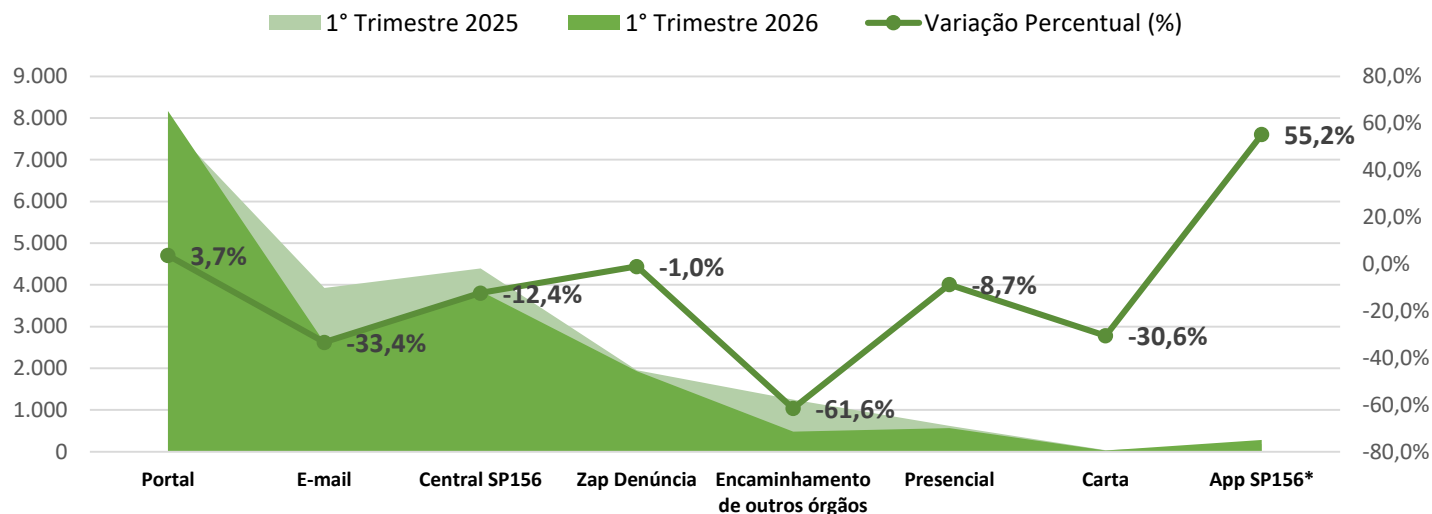
 **+3,7%**
Portal

 **-61,6%**
Encaminhamento de outros órgãos

 **+55,2%**
App SP156



Canais de Atendimento - 1º TRIM/25 x 1º TRIM/26



Entre os canais analisados, o Portal manteve-se como o principal meio de atendimento e apresentou crescimento de 3,7%, passando de 7.877 para 8.169 atendimentos. Da mesma forma, o App SP156 destacou-se com o maior aumento percentual, crescendo 55,2%, ainda que com menor volume absoluto. Esses dados reforçam a tendência de digitalização e maior adesão a plataformas online e móveis.

Por outro lado, houve quedas em canais mais tradicionais. O atendimento por e-mail registrou a maior redução em termos absolutos, com diminuição de 1.311 atendimentos (-33,4%).

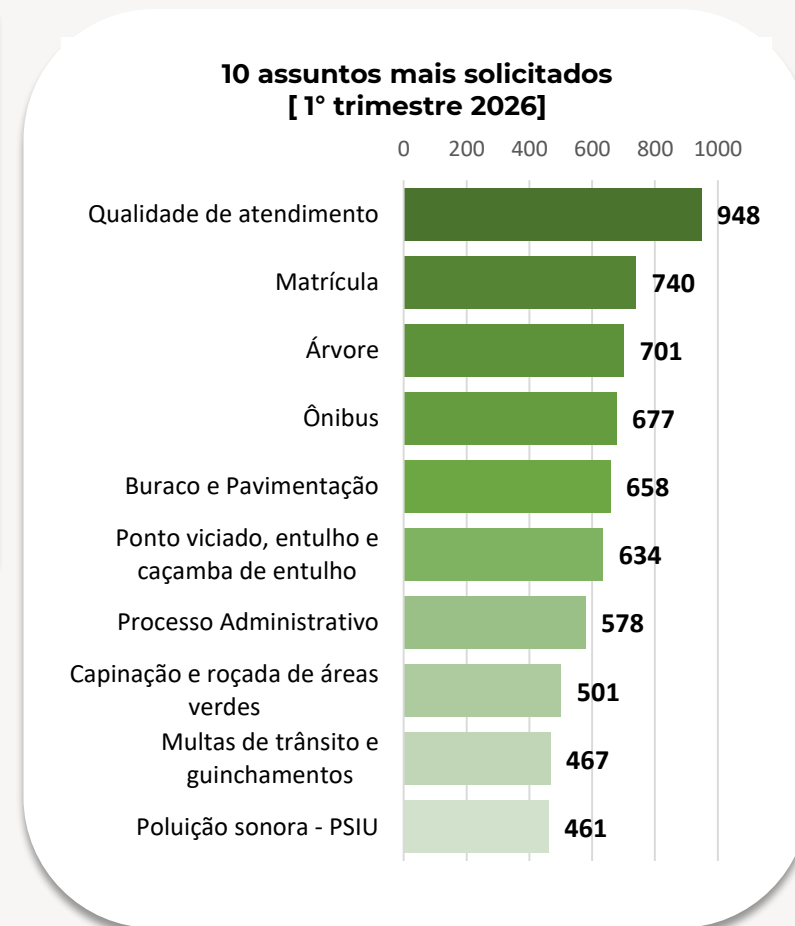
Os encaminhamentos de outros órgãos também apresentaram queda significativa de 61,6%. Essa diminuição está relacionada, principalmente, à mudança no fluxo de entrada de protocolos de órgãos externos, com a descontinuação do formulário FOCCOSP (Fórum de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro no Estado de São Paulo), o que impactou diretamente esse tipo de registro. A Central SP156 teve redução de 12,4%, enquanto o atendimento presencial caiu 8,7%, reforçando a migração para canais digitais.

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

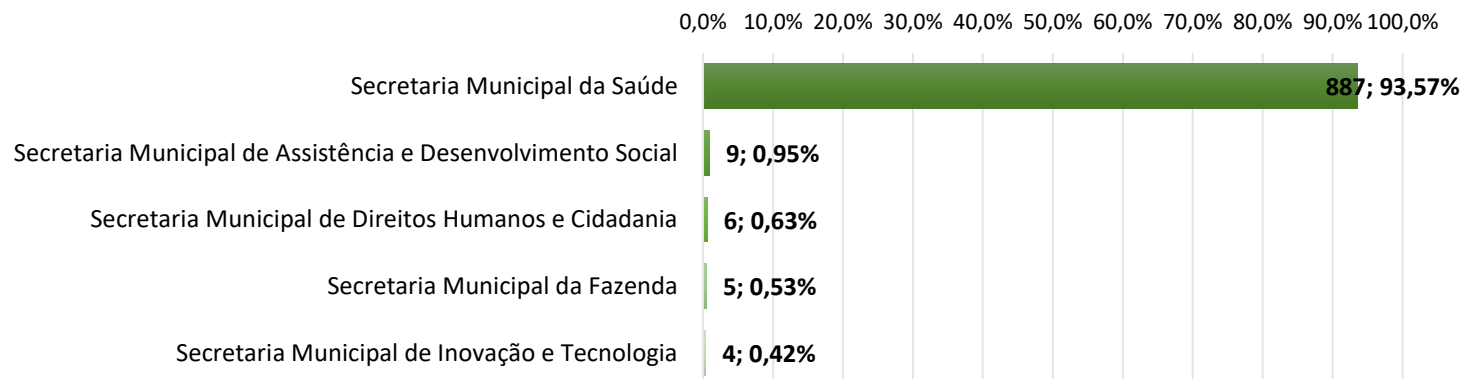
| Atendimentos | 1º Trimestre 2025 | 1º Trimestre 2026 | Variação Absoluta | Variação Percentual (%) |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|
| Portal | 7.877 | 8.169 | 292 | 3,7% |
| E-mail | 3.927 | 2.616 | -1.311 | -33,4% |
| Central SP156 | 4.392 | 3.849 | -543 | -12,4% |
| Zap Denúncia | 1.951 | 1.931 | -20 | -1,0% |
| Encaminhamento de outros órgãos | 1.251 | 481 | -770 | -61,6% |
| Presencial | 618 | 564 | -54 | -8,7% |
| Carta | 36 | 25 | -11 | -30,6% |
| App SP156* | 181 | 281 | 100 | 55,2% |
| Total | 20.233 | 17.916 | -2.317 | -11,5% |

Os 10 assuntos mais demandados

| ASSUNTO (Guia Portal 156)* | 1º trim 2026 | Total | Média | % em relação ao total do 1º trim. 2026 (excetuando-se denúncias) |
|---|--------------|-------------|-------------|--|
| Qualidade de atendimento | 948 | 948 | 948 | 5,66 |
| Matrícula | 740 | 740 | 740 | 4,42 |
| Árvore | 701 | 701 | 701 | 4,19 |
| Ônibus | 677 | 677 | 677 | 4,04 |
| Buraco e Pavimentação | 658 | 658 | 658 | 3,93 |
| Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho | 634 | 634 | 634 | 3,79 |
| Processo Administrativo | 578 | 578 | 578 | 3,45 |
| Capinação e roçada de áreas verdes | 501 | 501 | 501 | 2,99 |
| Multas de trânsito e guinchamentos | 467 | 467 | 467 | 2,79 |
| Poluição sonora - PSIU | 461 | 461 | 461 | 2,75 |
| Total dos 10 Assuntos + Demandados | 6365 | 6365 | 6365 | 38,03 |



Distribuição das manifestações sobre "Qualidade de Atendimento" por Órgão: Saúde concentra 93,57% do total do 1º trimestre de 2026



*Ranking dos 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2026 (jan-mar)

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

↓ -65,8%
**Fora da Competência da
 Municipalidade (Órgão Externo)**

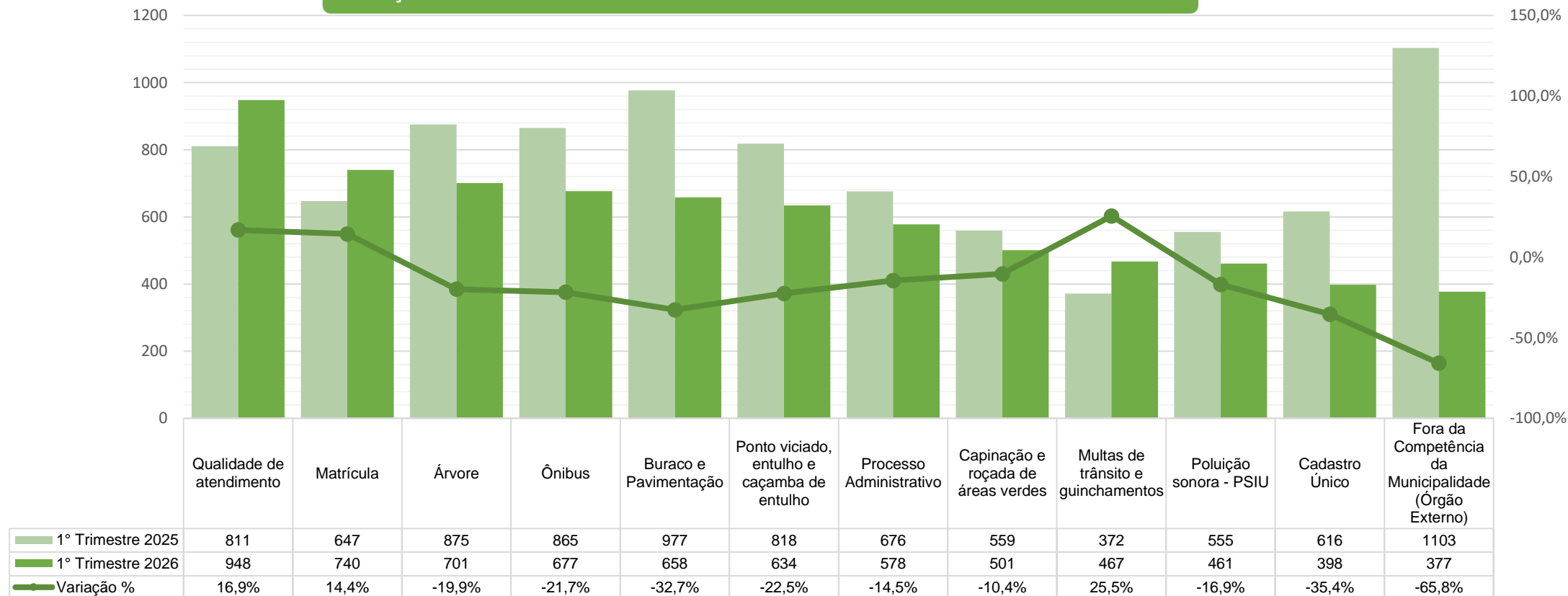
↓ -16,9%
PSIU

↑ 16,9%
Qualidade de Atendimento



Em fevereiro de 2026, a nomenclatura “Órgãos Externos” foi alterada para “Fora da Competência da Municipalidade”.

Variações entre os Assuntos Mais Demandados¹ - 1º Trimestre de 2025 x 2026²



¹ Excetuando-se denúncias

² Este gráfico compara o total do 1º trimestre de 2025 com o total do 1º trimestre de 2026, considerando os 10 assuntos mais demandados no acumulado de 2025 e de 2026 (Janeiro a Março).

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Análise Comparativa




| Assuntos* | 1º Trimestre 2025 | 1º Trimestre 2026 | Variação % | Variação Absoluta |
|---|-------------------|-------------------|------------|-------------------|
| Qualidade de atendimento | 811 | 948 | 16,9% | 137 |
| Matrícula | 647 | 740 | 14,4% | 93 |
| Árvore | 875 | 701 | -19,9% | -174 |
| Ônibus | 865 | 677 | -21,7% | -188 |
| Buraco e Pavimentação | 977 | 658 | -32,7% | -319 |
| Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho | 818 | 634 | -22,5% | -184 |
| Processo Administrativo | 676 | 578 | -14,5% | -98 |
| Capinação e roçada de áreas verdes | 559 | 501 | -10,4% | -58 |
| Multas de trânsito e guinchamentos | 372 | 467 | 25,5% | 95 |
| Poluição sonora - PSIU | 555 | 461 | -16,9% | -94 |
| Cadastro Único | 616 | 398 | -35,4% | -218 |
| Fora da Competência da Municipalidade (Órgão Externo) | 1103 | 377 | -65,8% | -726 |



No 1º trimestre de 2026, as manifestações relacionadas à **Qualidade de Atendimento** apresentaram aumento de 16,9% em comparação com o mesmo período de 2025, consolidando-se como o assunto mais demandado no período.

O assunto **Multas de Trânsito e Guincho** também registrou crescimento em relação ao ano anterior, com elevação de 25,5%, seguido por **Matrícula**, que apresentou aumento de 14,4%, comportamento associado à sazonalidade característica do início do ano.

Por outro lado, o assunto **Fora da Competência da Municipalidade (Órgão Externo**)** apresentou a maior redução percentual entre os assuntos analisados (-65,8%). Essa queda está diretamente relacionada à descontinuação do formulário FOCCOSP, conforme evidenciado na análise dos canais de atendimento.

  Saiu do Ranking
 Entrou no Ranking

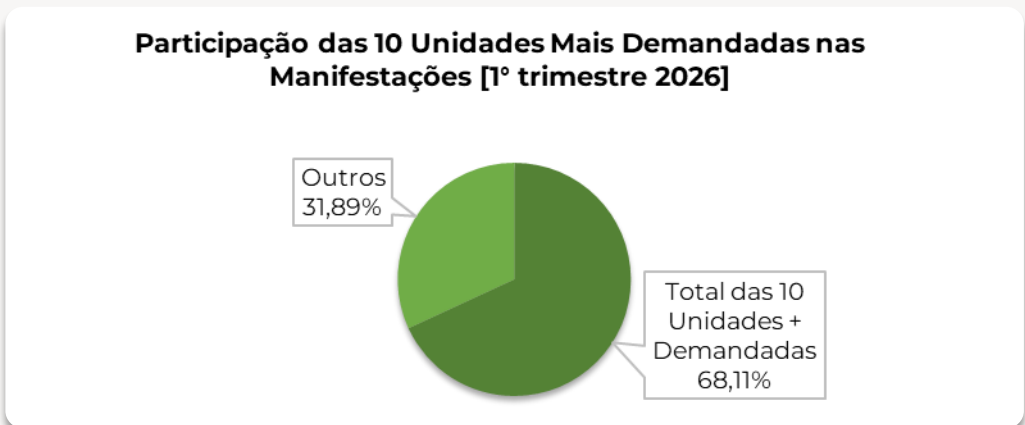
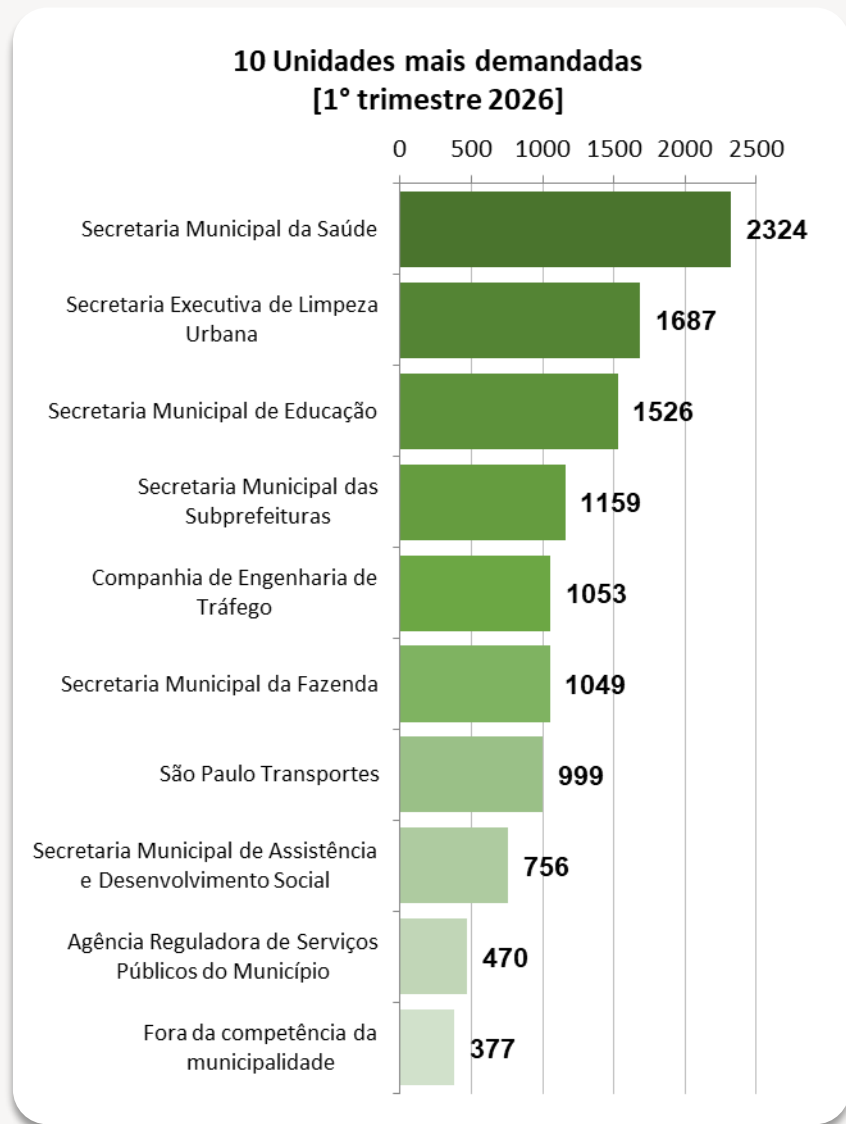
*Excetuando-se denúncias



**Em fevereiro de 2026, a nomenclatura "Órgãos Externos" foi alterada para "Fora da Competência da Municipalidade".

As 10 Unidades Mais Demandadas

| Unidades PMSP* | 1º trim 2026 | Total | Média | % em relação ao total geral do 1º trim. 2026 (excetuando-se denúncias) |
|--|--------------|--------------|--------------|--|
| Secretaria Municipal da Saúde | 2324 | 2324 | 2324 | 13,89 |
| Secretaria Executiva de Limpeza Urbana | 1687 | 1687 | 1687 | 10,08 |
| Secretaria Municipal de Educação | 1526 | 1526 | 1526 | 9,12 |
| Secretaria Municipal das Subprefeituras | 1159 | 1159 | 1159 | 6,92 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego | 1053 | 1053 | 1053 | 6,29 |
| Secretaria Municipal da Fazenda | 1049 | 1049 | 1049 | 6,27 |
| São Paulo Transportes | 999 | 999 | 999 | 5,97 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 756 | 756 | 756 | 4,52 |
| Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município | 470 | 470 | 470 | 2,81 |
| Fora da competência da municipalidade** | 377 | 377 | 377 | 2,25 |
| Total das 10 Unidades + Demandadas | 11400 | 11400 | 11400 | 68,11 |



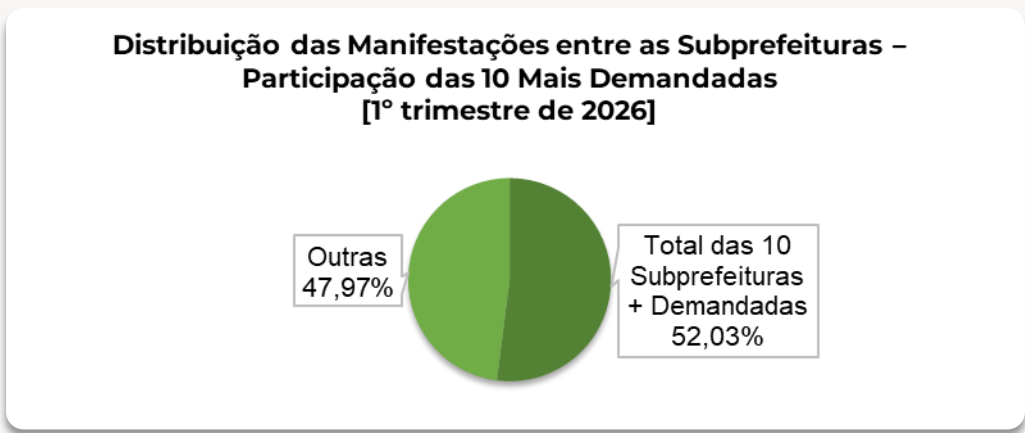
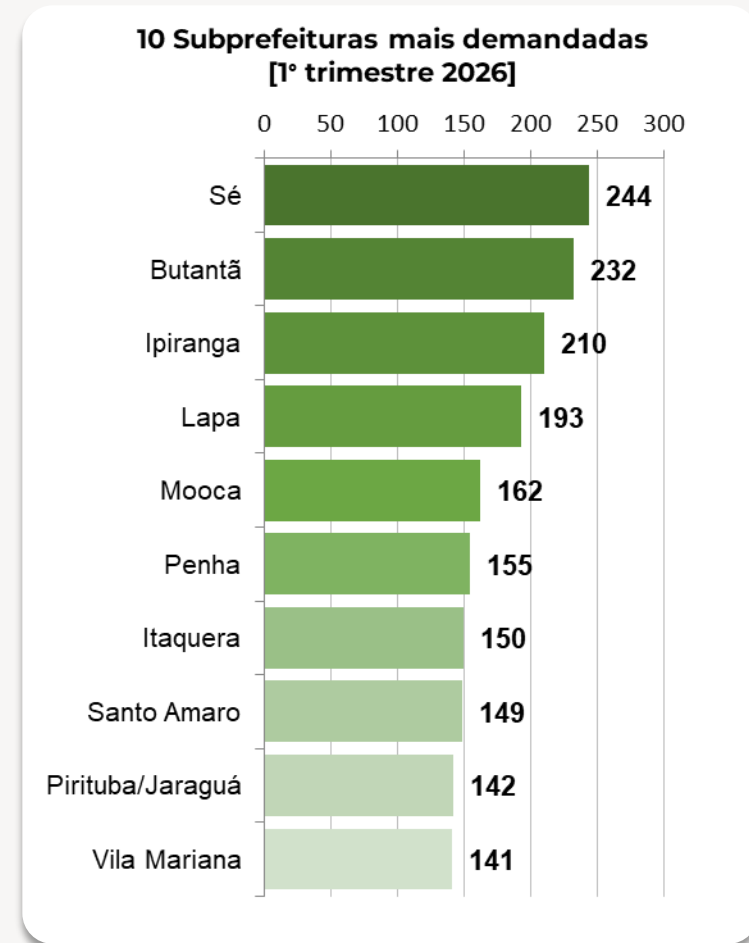
i

*Ranking das 10 unidades mais demandadas no acumulado de 2026 (jan-mar)

**Em fevereiro de 2026, a nomenclatura “Órgãos Externos” foi alterada para “Fora da Competência da Municipalidade”.

As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

| Subprefeituras PMSP* | 1º trim 2026 | Total | Média | % em relação ao total geral de Sub's. do 1º trim. de 2026 (excetuando-se denúncias) |
|---|--------------|-------------|-------------|---|
| Sé | 244 | 244 | 244 | 7,14 |
| Butantã | 232 | 232 | 232 | 6,79 |
| Ipiranga | 210 | 210 | 210 | 6,15 |
| Lapa | 193 | 193 | 193 | 5,65 |
| Mooca | 162 | 162 | 162 | 4,74 |
| Penha | 155 | 155 | 155 | 4,54 |
| Itaquera | 150 | 150 | 150 | 4,39 |
| Santo Amaro | 149 | 149 | 149 | 4,36 |
| Pirituba/Jaraguá | 142 | 142 | 142 | 4,16 |
| Vila Mariana | 141 | 141 | 141 | 4,13 |
| Total das 10 Subprefeituras + Demandadas | 1778 | 1778 | 1778 | 52,03 |



* *Ranking* das 10 Subprefeituras mais demandadas no acumulado de 2026 (jan-mar)

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

