

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**RELATÓRIO MENSAL
RESUMO EXECUTIVO**

MARÇO 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

Thainá Batalha Mench

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Ana Beatriz Gutierrez dos Santos

Olivia Guimarães Mattos Espindola

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



6.550

Total de Manifestações



52,2%
Finalizadas

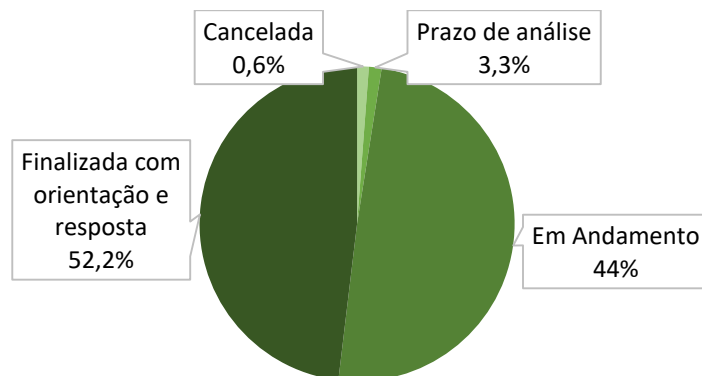


44%
Em andamento



3,3%
No prazo de Análise

Status das Manifestações Março/2026

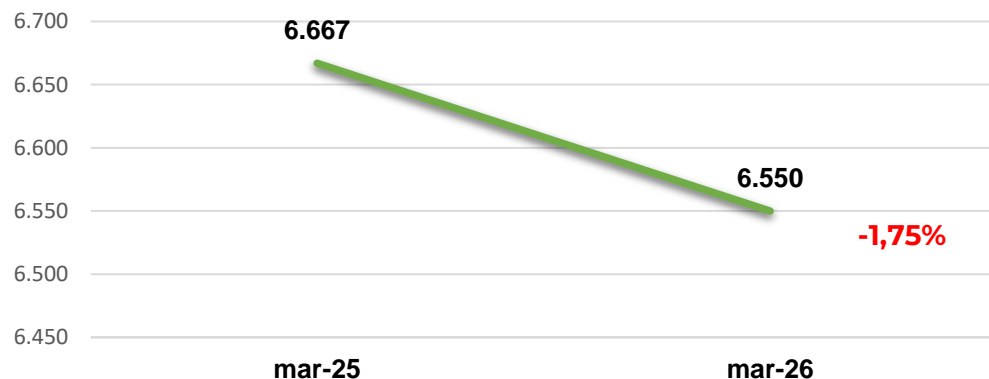


No mês de **março de 2026** a Ouvidoria registrou **6.550** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

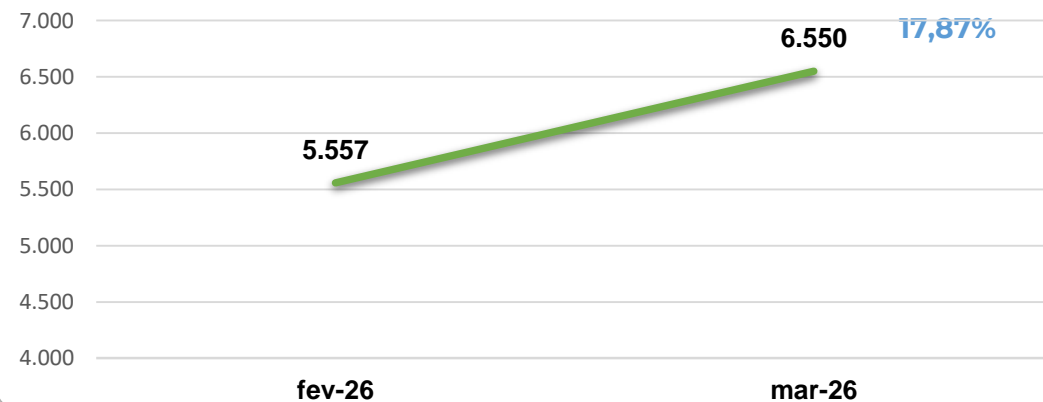
Em comparação a março de 2025, houve uma redução de 117 de manifestações, o que representa **-1,75%**.

Do total registrado constata-se em 01 de abril de 2026, que 52,2% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 44% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 3,3% estão no prazo de análise e 0,6% foi cancelado

Março/2025 x Março/2026

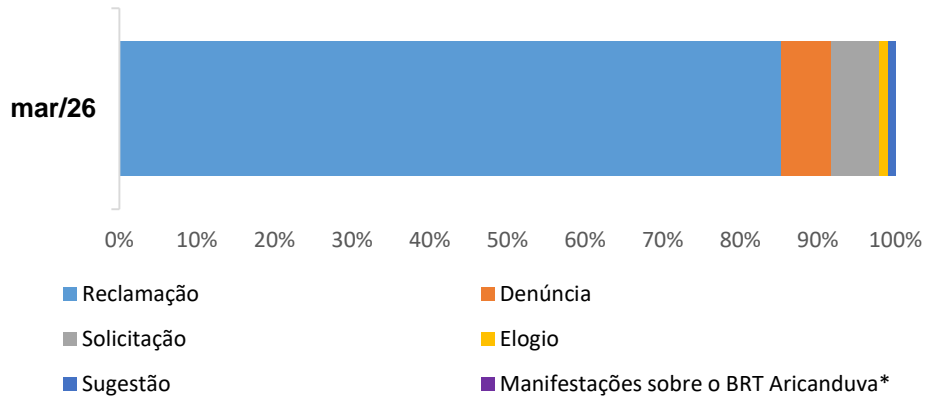


Fevereiro/2026 x Março/2026

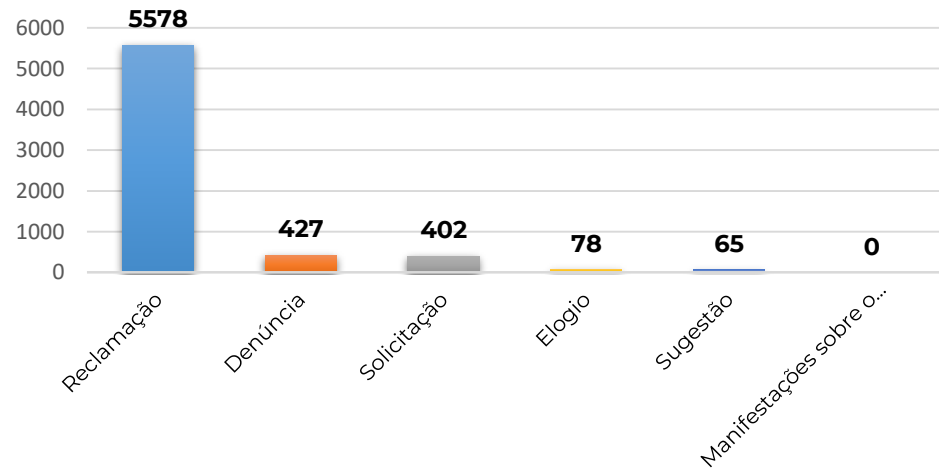


Tipos de manifestações

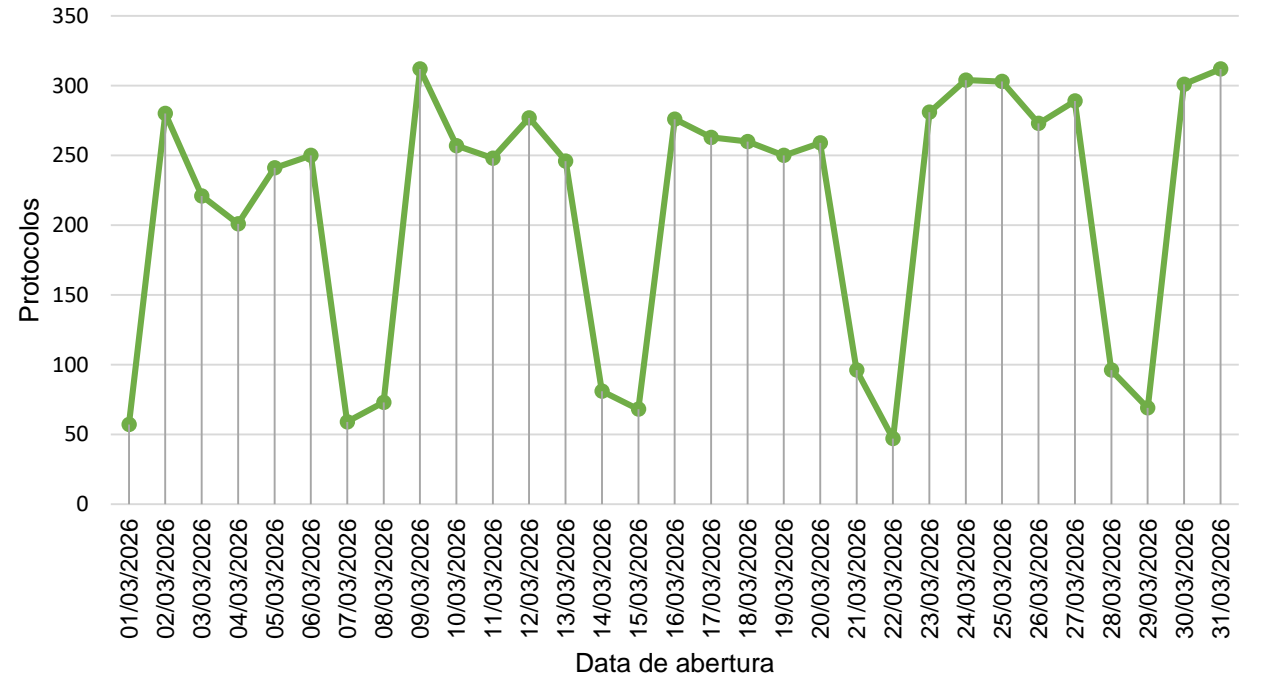
% de Manifestações (MAR/2026)



Tipos de Manifestações (Março de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Março de 2026)

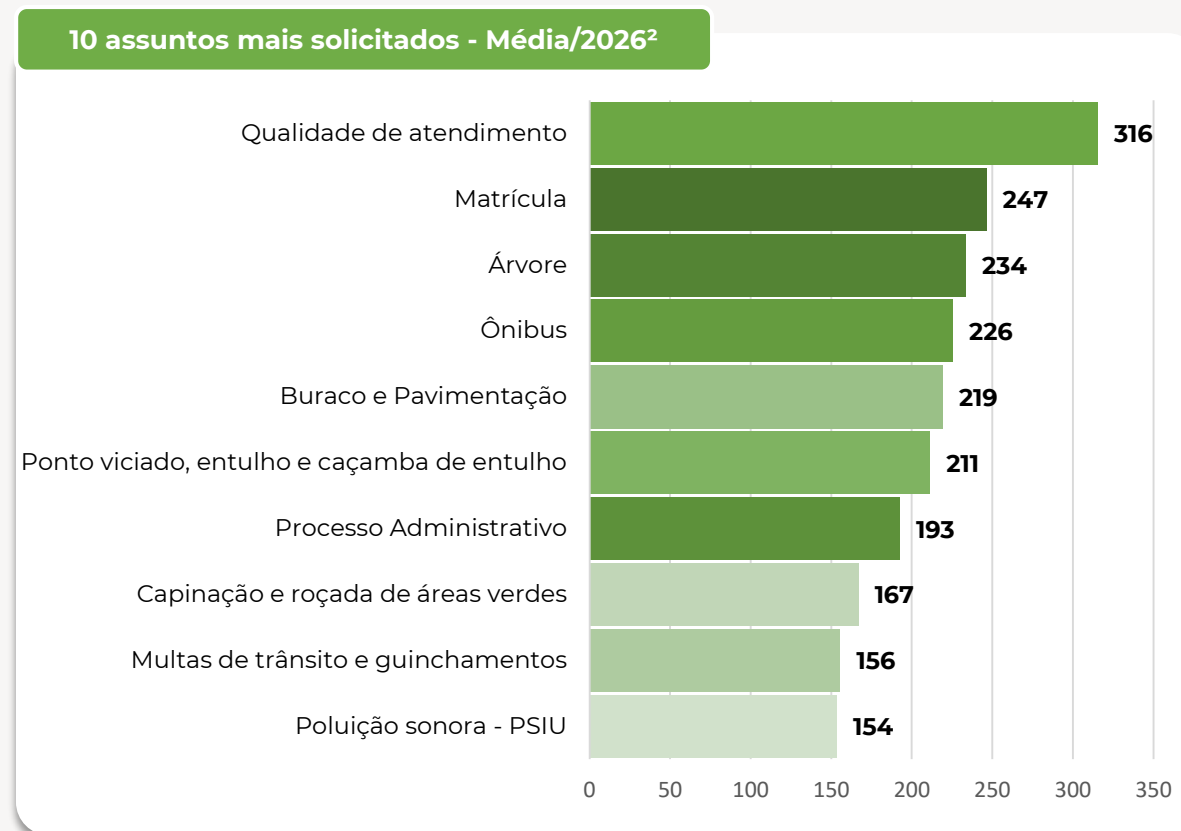


*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em março/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Buraco e Pavimentação**" com aumento 115,69% Para efeito deste relatório, entende-se por "Buraco e Pavimentação" as manifestações relacionadas à pavimentação de vias não asfaltadas, reparos em pontes, viadutos e túneis, além de solicitações de tapa-buraco e correção de imperfeições no asfalto.

A maior variação de diminuição em março/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Matrícula**" com diminuição de 29,53%. Para efeito desse relatório, entende-se por "Matrícula" as manifestações referentes à inscrição ou transferência em instituições de ensino da prefeitura de São Paulo.



¹ Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

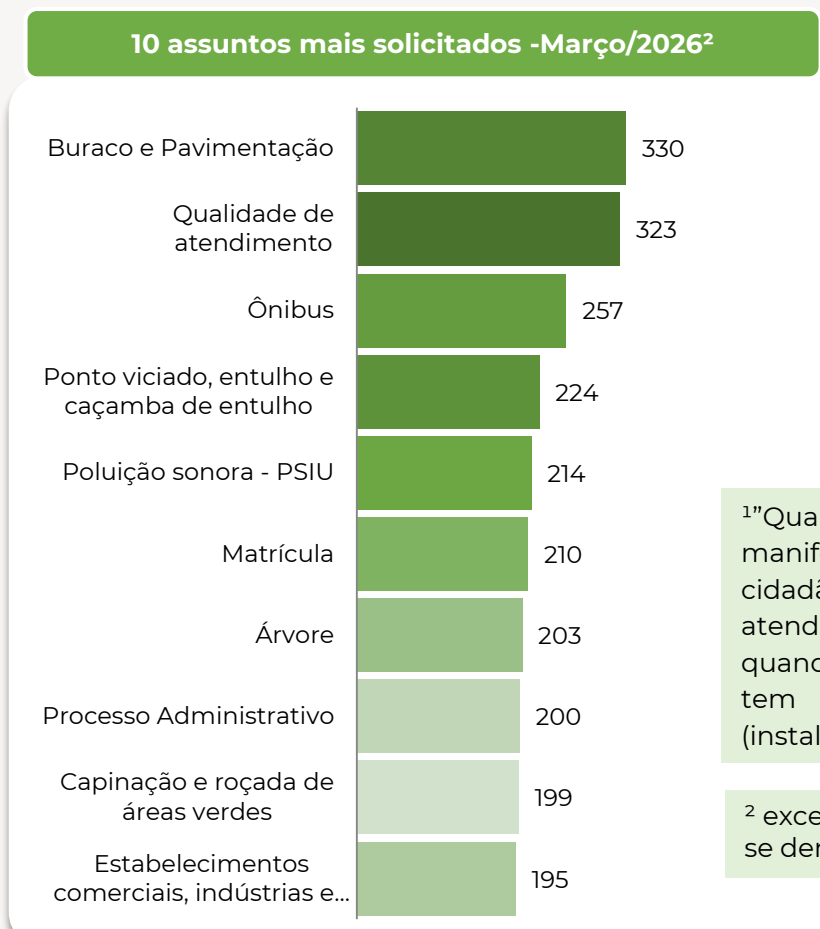
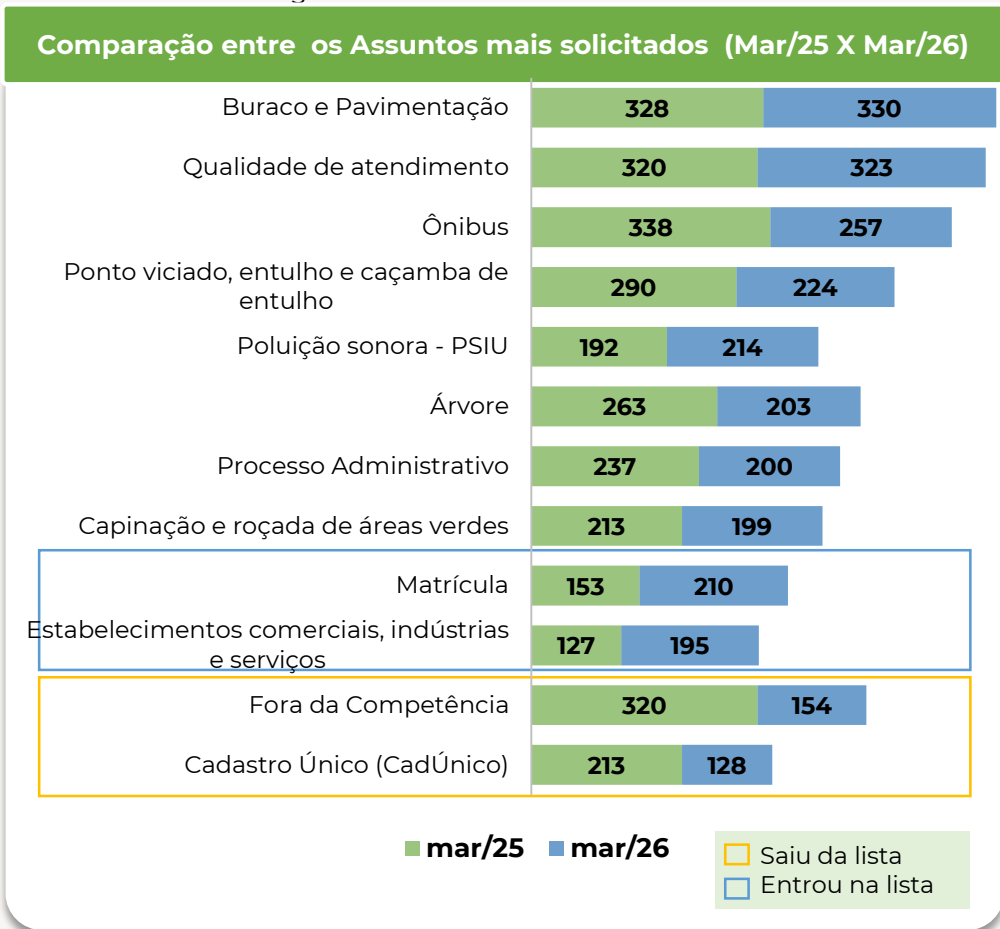
² excetuando-se denúncias


Os 10 assuntos mais demandados


A comparação entre março de 2025 e 2026 evidencia mudanças relevantes no ranking das demandas. Observa-se a entrada dos assuntos “Matrícula” e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços” entre os dez mais demandados em 2026. Por outro lado, deixaram o ranking “Fora da Competência” e “Cadastro Único (CadÚnico)”, que figuravam entre os principais assuntos em 2025.

Entre as variações, destacam-se aumentos em “Poluição sonora - PSIU” (+11,5%) e “Qualidade de atendimento” (+0,9%), além da estabilidade em “Buraco e Pavimentação”, que se mantém como tema de maior volume. Em contrapartida, observam-se reduções expressivas em “Ônibus” (-23,9%), “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho” (-22,8%) e “Árvore” (-22,8%).

A dinâmica do período também sugere influência sazonal e operacional: o ingresso de “Matrícula” no ranking está associado ao início do ano letivo, enquanto a permanência de assuntos ligados à zeladoria urbana reforça seu caráter contínuo. Já a saída de “Fora da Competência (Órgão externo)” indica ajustes na classificação das demandas e melhorias no direcionamento dos registros.





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


¹“Qualidade de atendimento” são manifestações registradas quando o cidadão ou cidadã se sente mal atendido pelo agente público ou quando o local de atendimento não tem condições adequadas (instalações ou organização).


² excetuando-se denúncias

Canais de Atendimento

 **45,6%**
Portal

 **21,5%**
Central Telefônica 156

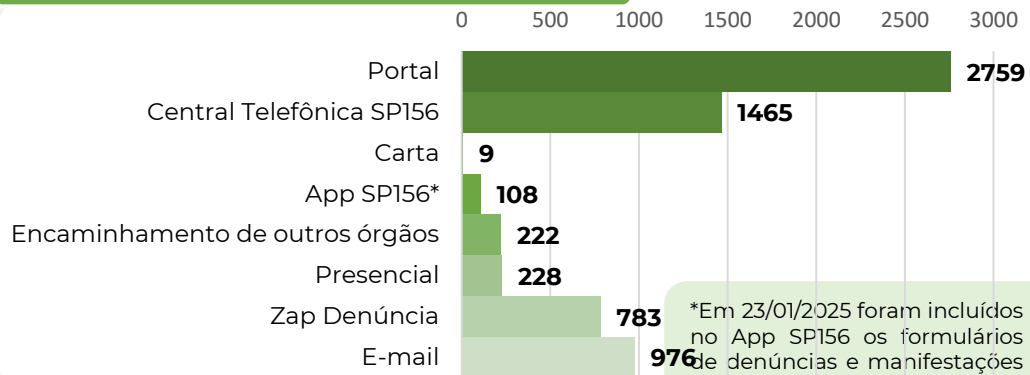
 **14,6%**
E-mail

 **10,8%**
Zap Denúncia

Canais de Atendimento	mar/26	fev/26	jan/26	Total	Média	%Total
Portal	2.759	2.608	2.802	8.169	2.723	45,6%
Central SP156	1.465	1.260	1.124	3.849	1.283	21,5%
E-mail	976	723	917	2.616	872	14,6%
Zap Denúncia	783	610	538	1.931	644	10,8%
Presencial	228	149	187	564	188	3,1%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	222	116	143	481	160	2,7%
App SP156*	108	81	92	281	94	1,6%
Carta	9	10	6	25	8	0,1%
Total	6.550	5.557	5.809	17.916	5.972	100,0%

A análise dos canais de atendimento de Março/2026 mostra predominância digital, com 72,5% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (45,6%), E-mail (14,6%), Zap Denúncia (10,8%) e App SP156 (1,6%). O atendimento presencial representa 3,1%, reafirmando o compromisso com a disponibilidade multicanal e o protagonismo do cidadão(ã) na escolha de como interagir com a administração pública municipal.

Canais de Atendimento- Março/2026



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

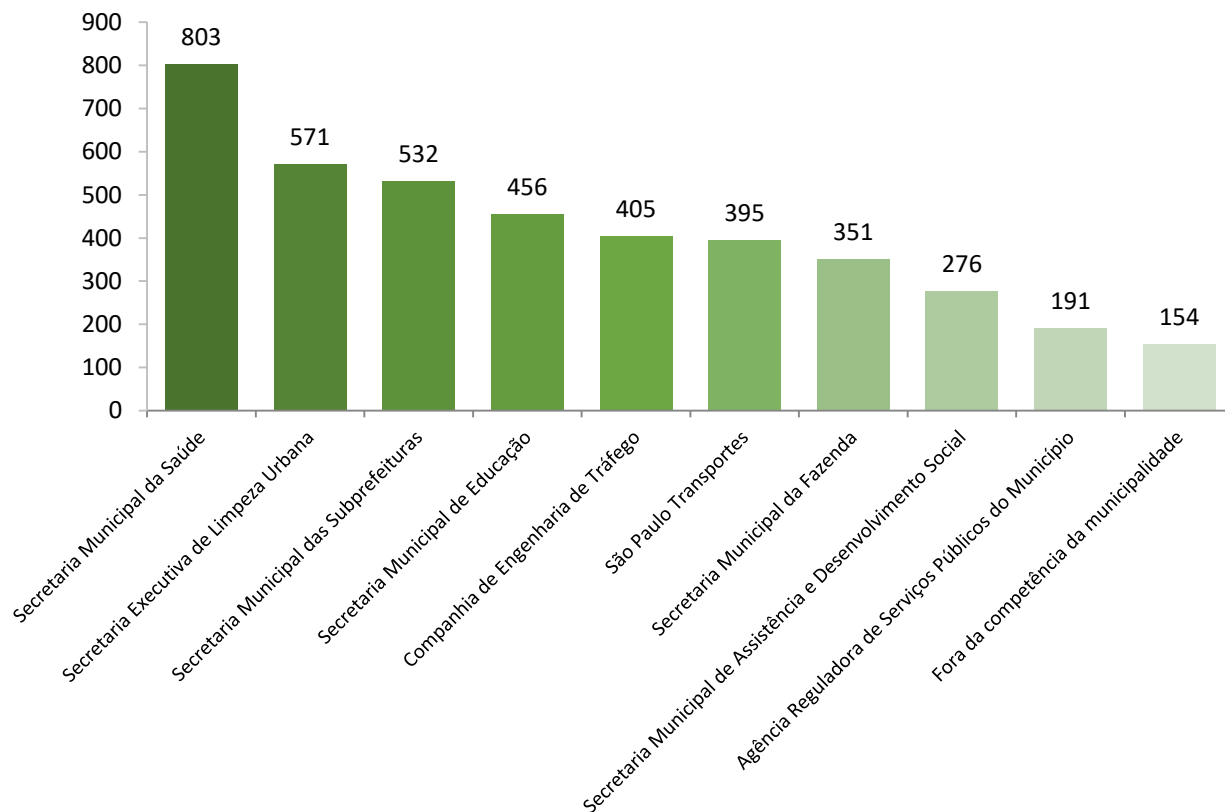
Conheça os canais de Atendimento - Fale com a Ouvidoria Geral do Município



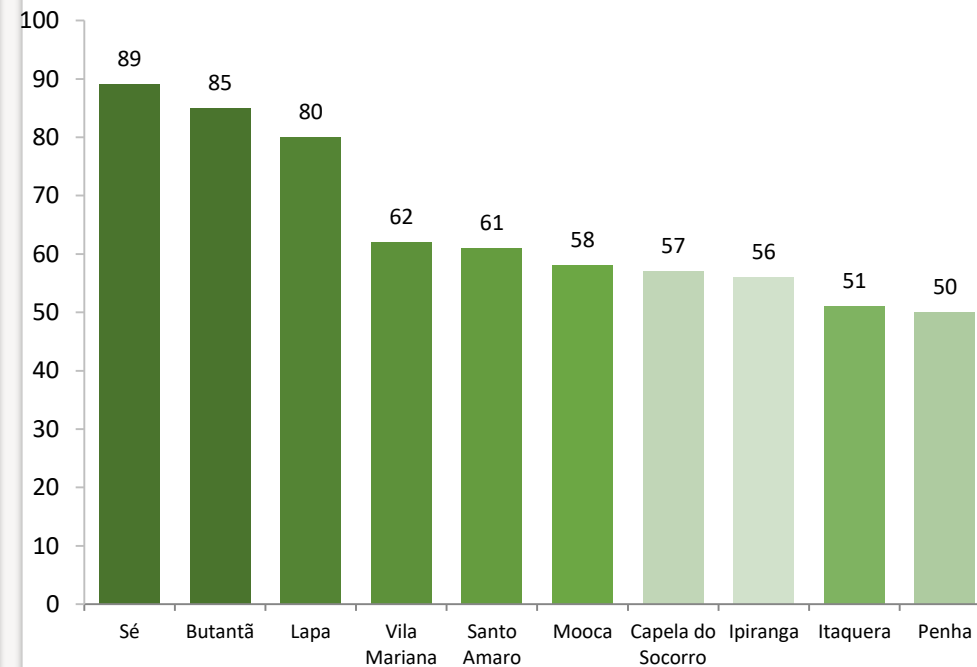
https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos¹ mais solicitados – Março/2026



10 Subprefeituras¹ mais solicitadas – Março/2026

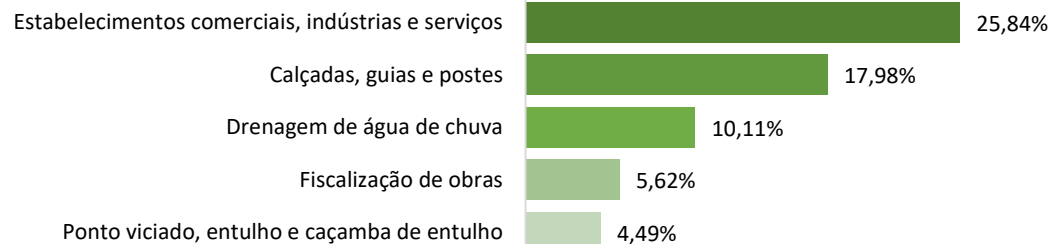


¹excetuando-se denúncias

²Entende-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.

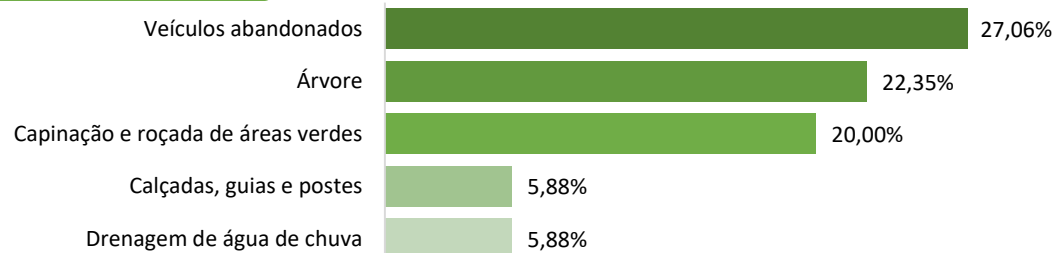
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Sé

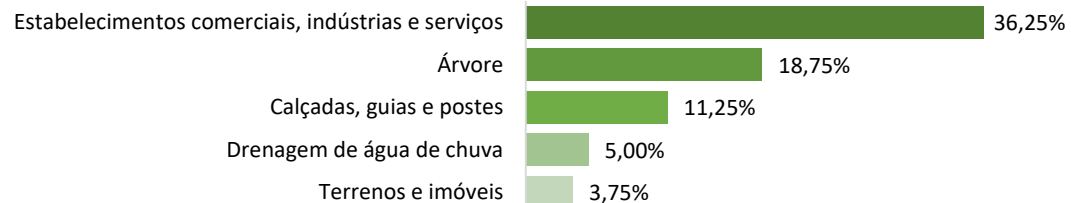


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

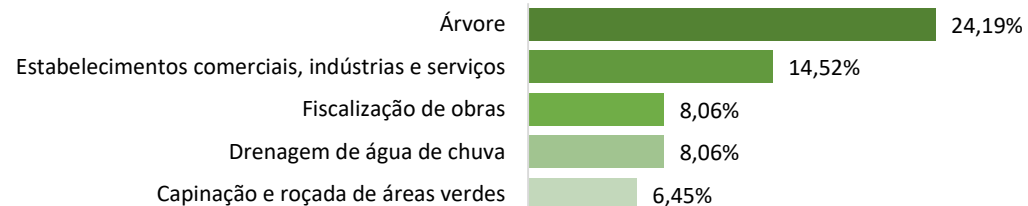
Butantã



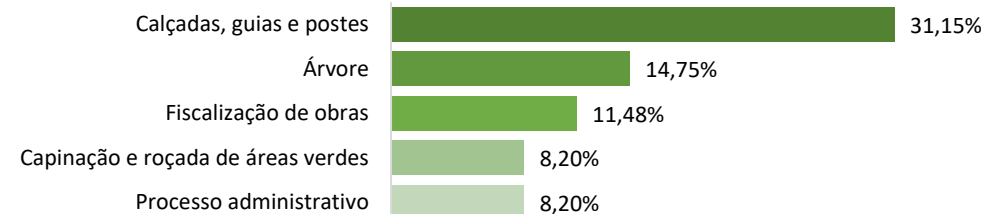
Lapa



Vila Mariana



Santo Amaro

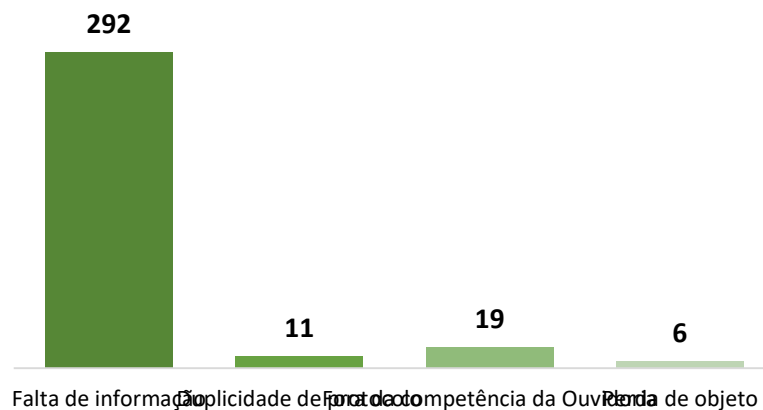


*excetuando-se denúncias

Denúncias

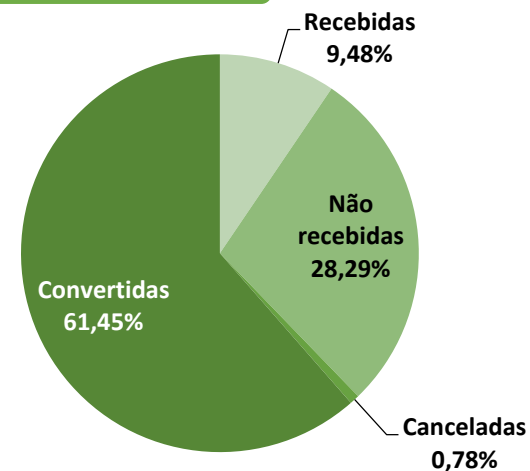
Protocolos	mar/26	fev/26	jan/26	Total 2026	Média Mensal	% Total 2026
Status das Denúncias						
Recebidas	88	93	109	290	97	9,48
Não recebidas	328	247	290	865	288	28,29
Canceladas	10	11	3	24	8	0,78
Total de denúncias (exceto canceladas)	416	340	399	1155	385	
Total de denúncias	426	351	402	1179	393	38,55
Convertidas	714	606	559	1879	626,33	61,45
Total Geral	1140	957	961	3058	1019,33	100,00

Motivos de Indeferimento (Denúncias Mar/2026)



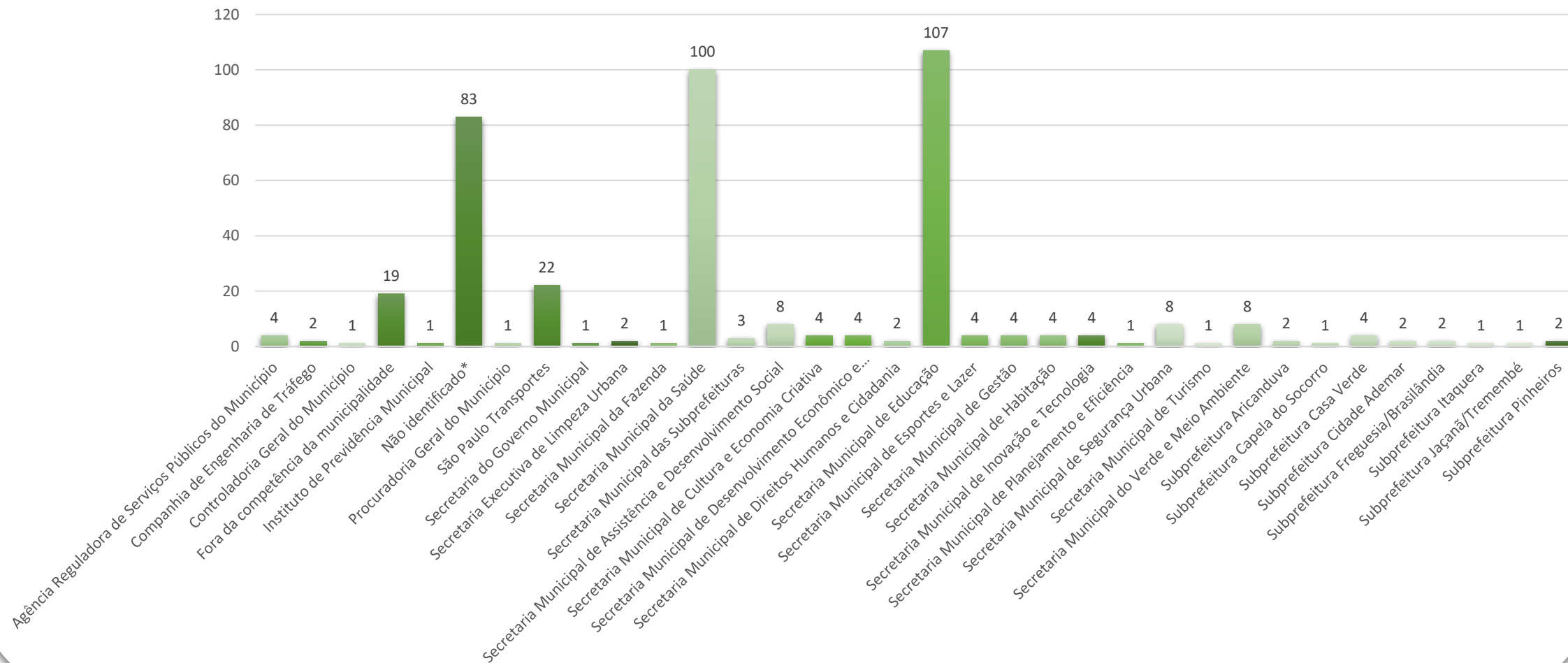
Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **março/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **1140** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **426** foram aceitos como denúncias, enquanto **714** foram convertidas como reclamações.

% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Março/2026*



*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/26	959	56,70
fev/26	830	-13,45
mar/26	964	16,14

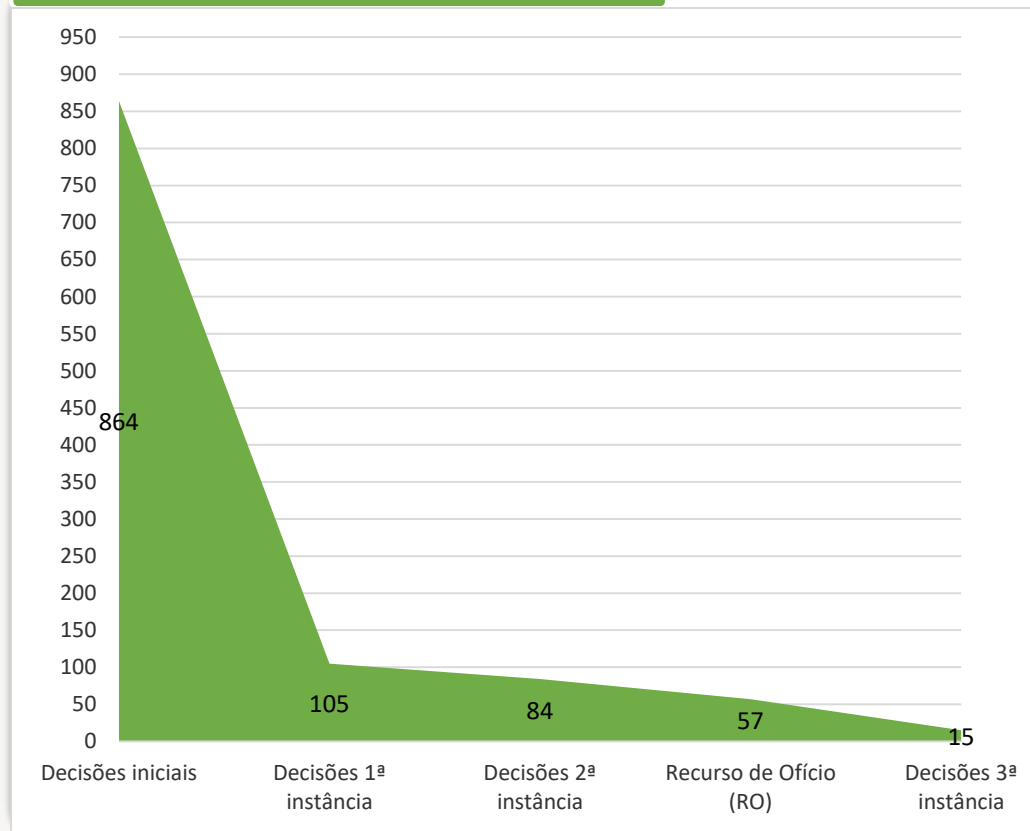
A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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 – Mar/2026



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.

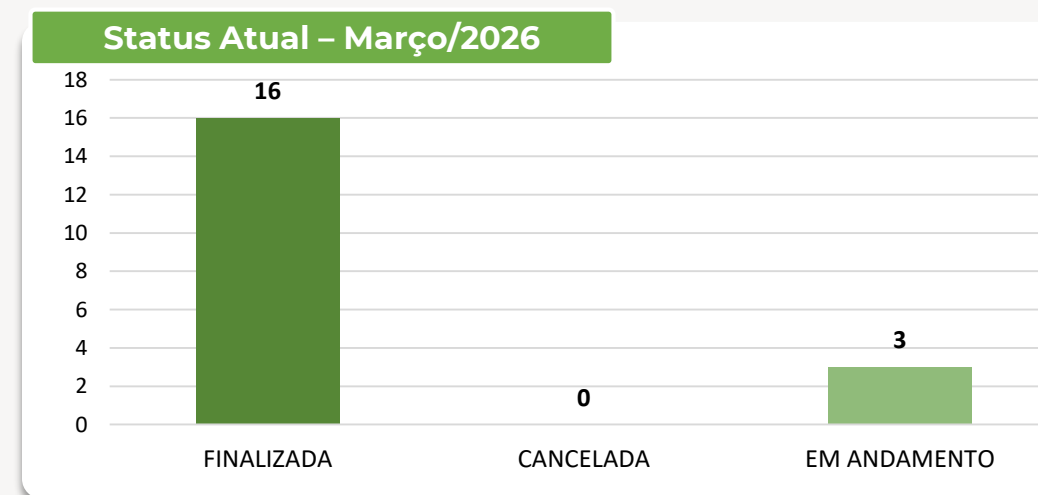
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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>

Acesso ao Processo		
Mês	Protocolos	Varição*
jan/26	34	0,00
fev/26	24	-29,4%
mar/26	19	-20,8%

*Varição percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE
SÃO PAULO

