

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**RELATÓRIO MENSAL  
RESUMO EXECUTIVO**

**ABRIL 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.

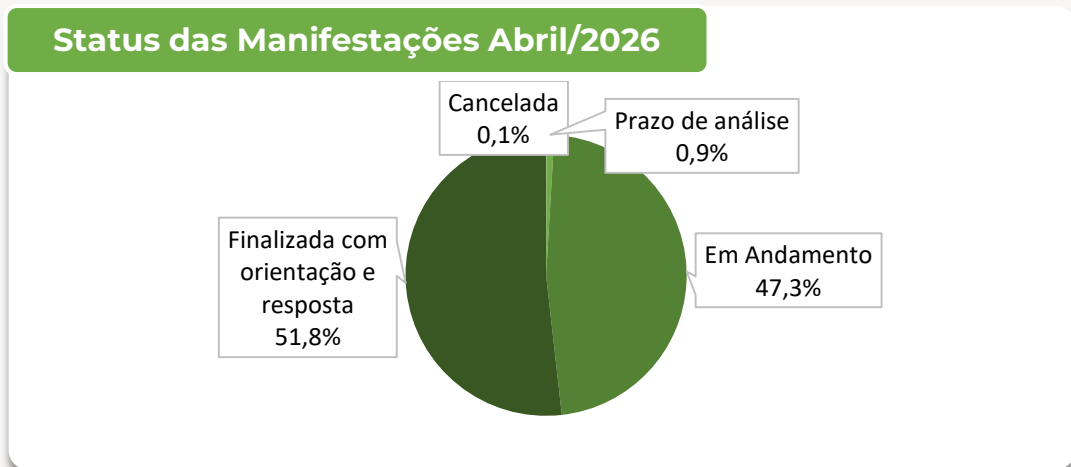
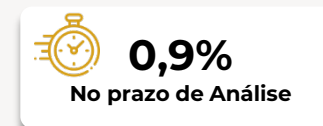
# Dados estatísticos

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.

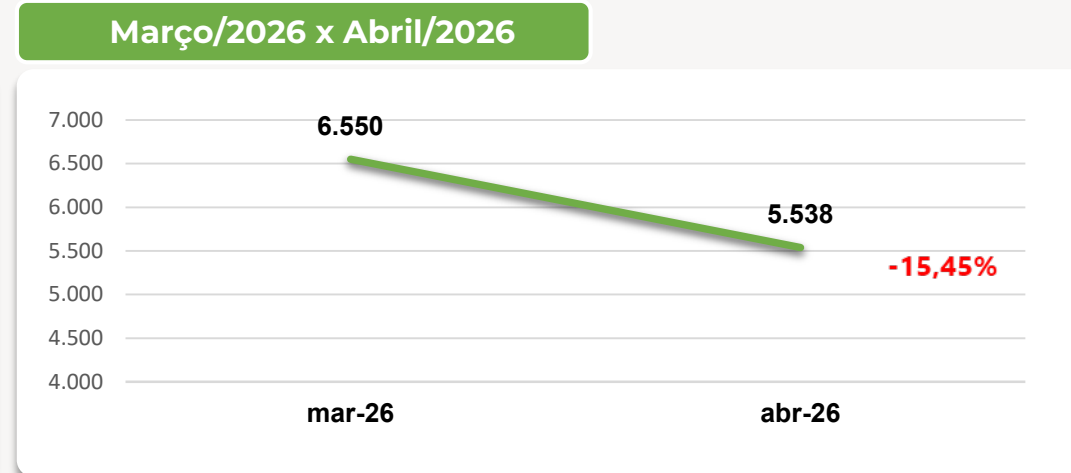
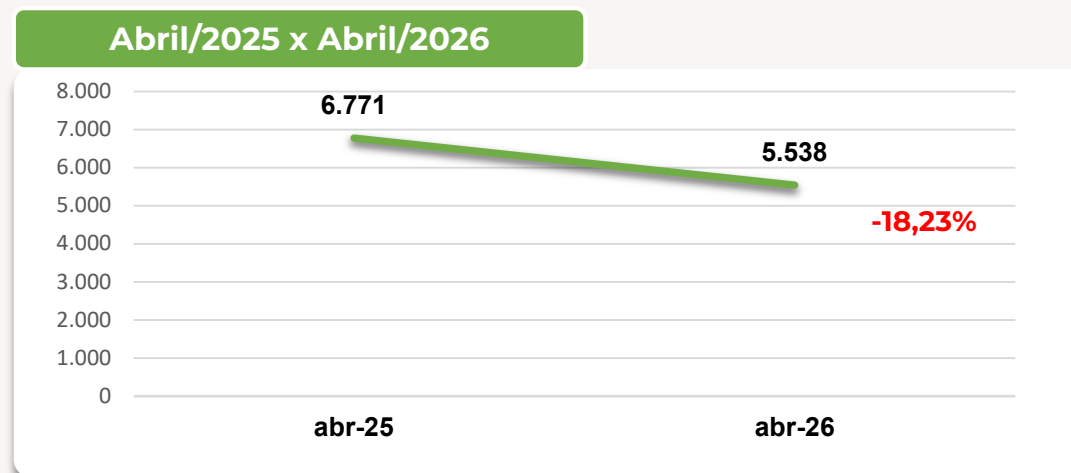
# Resumo Executivo



No mês de **abril de 2026** a Ouvidoria registrou **5.538** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

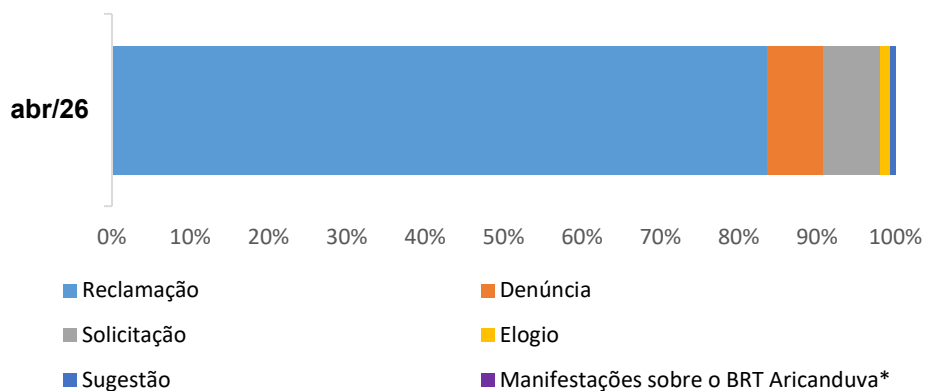
Em comparação a abril de 2025, houve uma redução de 1.233 de manifestações, o que representa **-18,23%**.

Do total registrado constata-se em 01 de abril de 2026, que 51,8% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 47,3% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 0,9% estão no prazo de análise e 0,1% foi cancelado

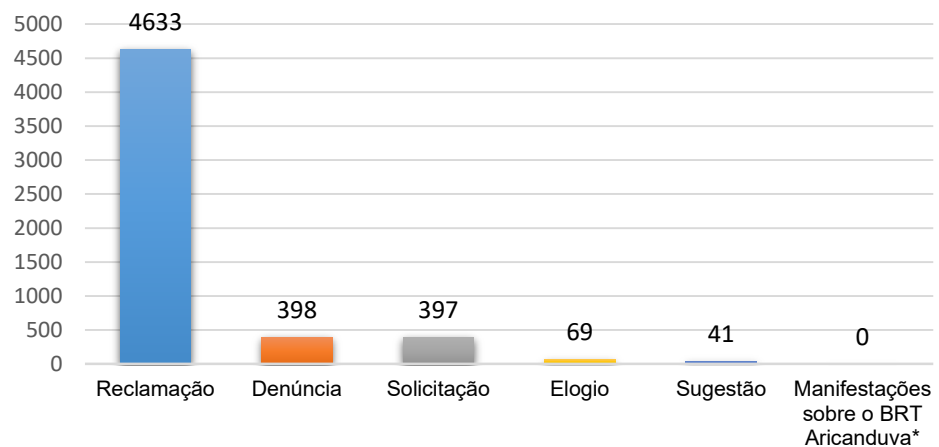


# Tipos de manifestações

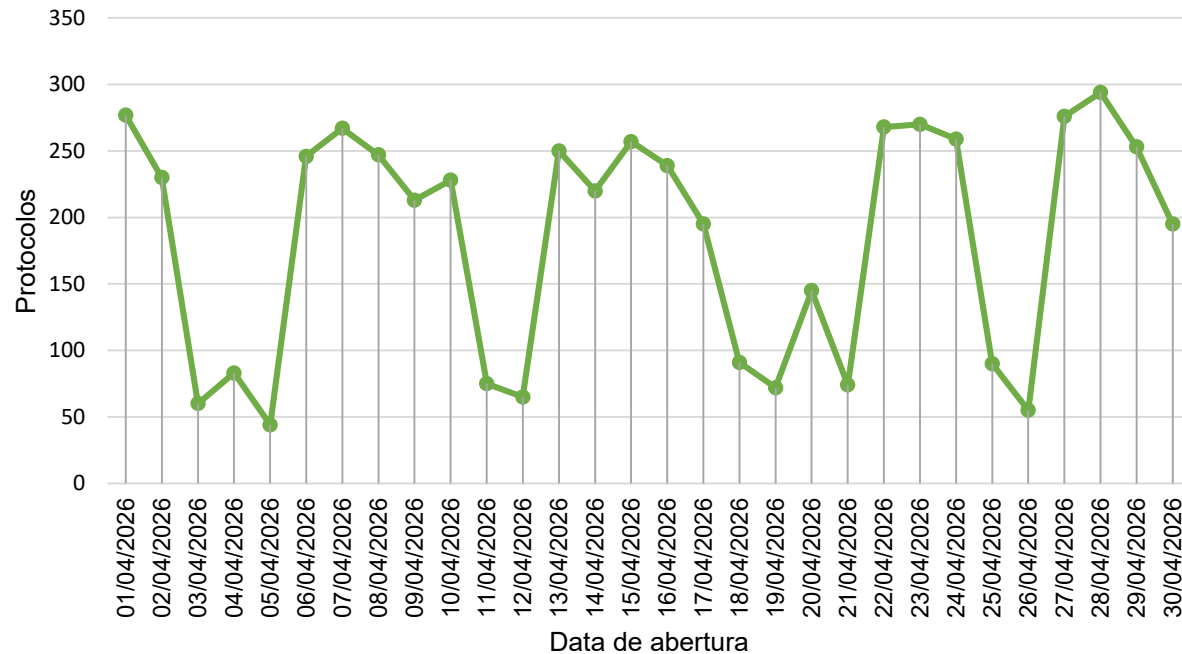
% de Manifestações (abr/2026)



Tipos de Manifestações (Abril de 2026)



Entrada Diária de Protocolos (Abril de 2026)

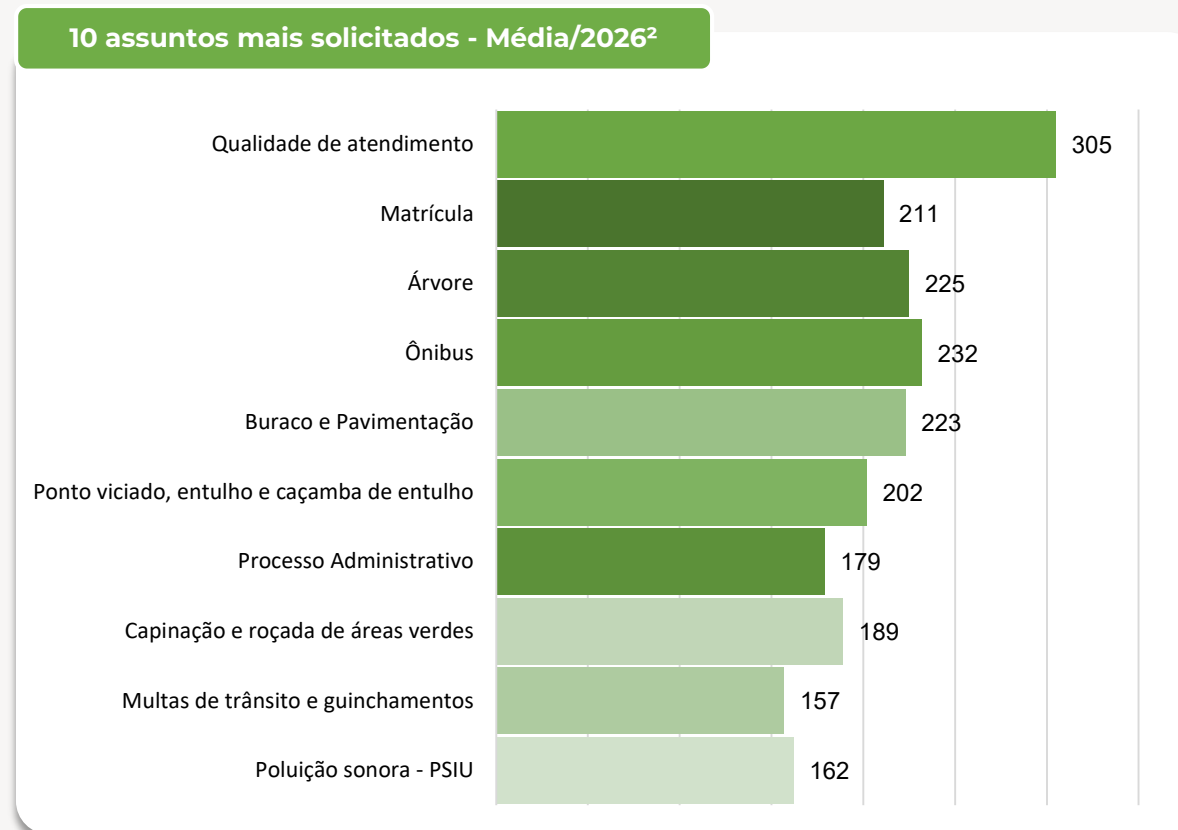


\*A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

# Principais Variações nos Assuntos

A maior variação de aumento em abril/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Capinação e roçada de áreas verdes**" com aumento 28,14%. Para efeito deste relatório, entende-se por "Capinação e roçada de áreas verdes" as manifestações relacionadas à solicitação de corte e manutenção de mato, grama e vegetação rasteira em áreas públicas, como sarjetas, calçadas, pontos de ônibus, canteiros, praças, escadarias, vielas, túneis, pontes, viadutos e demais vias da rede viária, visando à limpeza, conservação e segurança dos espaços públicos.

A maior variação de diminuição em abril/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "**Matrícula**" com diminuição de 51,43%. Para efeito desse relatório, entende-se por "Matrícula" as manifestações referentes à inscrição ou transferência em instituições de ensino da prefeitura de São Paulo.



<sup>1</sup> Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

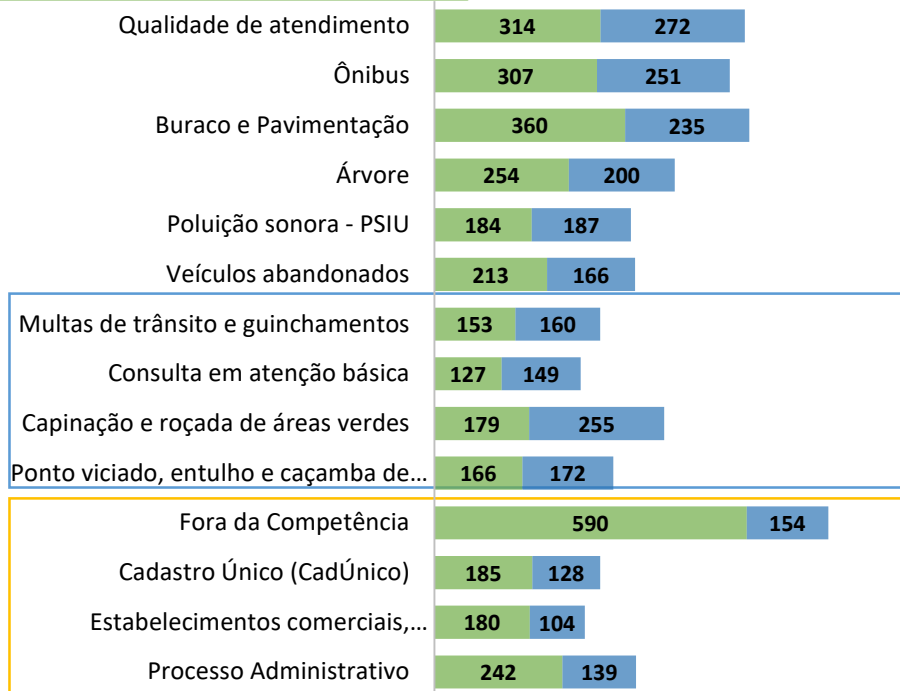
<sup>2</sup> excetuando-se denúncias

# Os 10 assuntos mais demandados

A comparação entre abril de 2025 e abril de 2026 teve mudanças relevantes no ranking das demandas. Observa-se a entrada dos assuntos “Capinação e roçada de áreas verdes”, “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho”, “Multas de trânsito e guinchamentos” e “Consulta em atenção básica” entre os dez mais demandados em abril de 2026. Por outro lado, deixaram o ranking “Órgão externo”, “Processo Administrativo”, “Cadastro Único (CadÚnico)” e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços”, que estavam entre os principais assuntos em 2025.

Entre as variações, tiveram reduções “Buraco e Pavimentação” (-34,7%), “Veículos abandonados” (-43,0%), “Ônibus” (-18,2%) e “Árvore” (-21,3%). Em contrapartida, “Poluição sonora - PSIU” apresentou leve crescimento (+1,6%), mantendo-se entre os temas recorrentes do período, enquanto “Qualidade de atendimento” permaneceu como o principal assunto registrado em abril de 2026. No mês de abril, observa-se maior presença de temas ligados à zeladoria urbana, manutenção de áreas verdes, limpeza pública e fiscalização urbana, evidenciada pela entrada de assuntos como “Capinação e roçada de áreas verdes” e “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho”. Já a saída de “Órgão externo” e de temas administrativos, como “Processo Administrativo” e “Cadastro Único (CadÚnico)” indicam melhorias no direcionamento das solicitações e redução de demandas relacionadas a encaminhamentos institucionais e saída da sazonalidade.

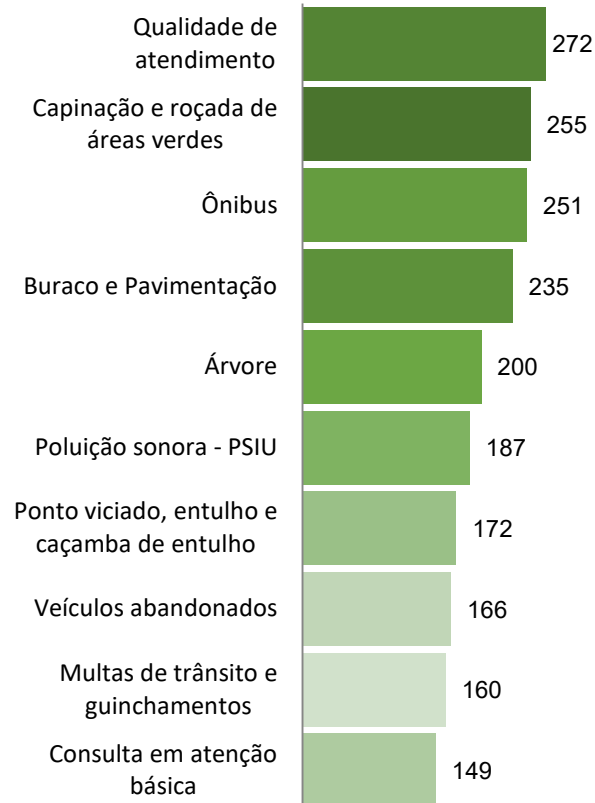
## Comparação entre os Assuntos mais solicitados (Abr/25 X Abr/26)



■ abr/25 ■ abr/26

■ Saiu da lista  
■ Entrou na lista

## 10 assuntos mais solicitados -Abril/2026<sup>2</sup>



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



<sup>1</sup>“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).

<sup>2</sup> excetuando-se denúncias

# Canais de Atendimento

 **45,4%**  
Portal

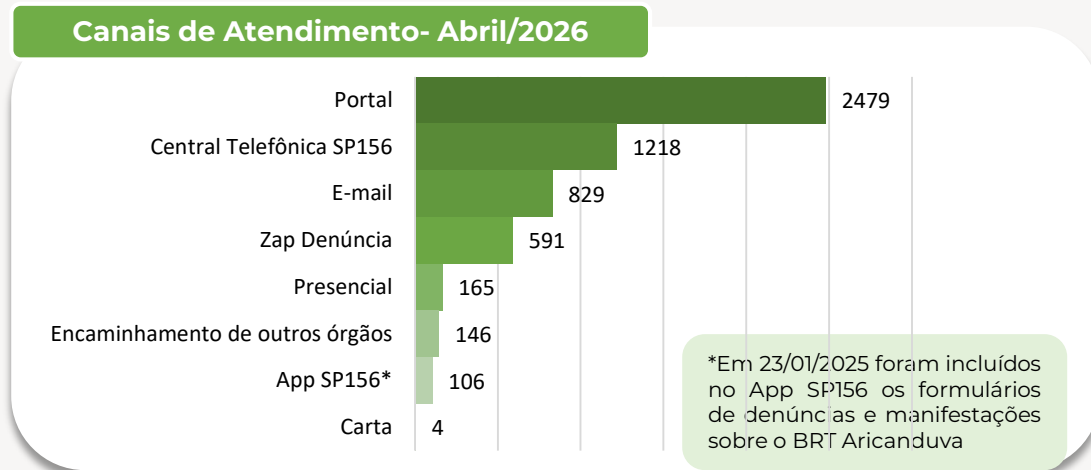
 **21,6%**  
Central Telefônica 156

 **14,7%**  
E-mail

 **10,8%**  
Zap Denúncia

Canais de Atendimento	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total	Média	%Total
Portal	2.479	2.759	2.608	2.802	10.648	2.662	45,4%
Central SP156	1.218	1.465	1.260	1.124	5.067	1.267	21,6%
E-mail	829	976	723	917	3.445	861	14,7%
Zap Denúncia	591	783	610	538	2.522	631	10,8%
Presencial	165	228	149	187	729	182	3,1%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	146	222	116	143	627	157	2,7%
App SP156*	106	108	81	92	387	97	1,7%
Carta	4	9	10	6	29	7	0,1%
<b>Total</b>	<b>5.538</b>	<b>6.550</b>	<b>5.557</b>	<b>5.809</b>	<b>23.454</b>	<b>5.864</b>	<b>100,0%</b>

A análise dos canais de atendimento de Abril/2026 mostra predominância digital, com 72,5% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (45,4%), E-mail (14,7%), Zap Denúncia (10,8%) e App SP156 (1,7%). 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.



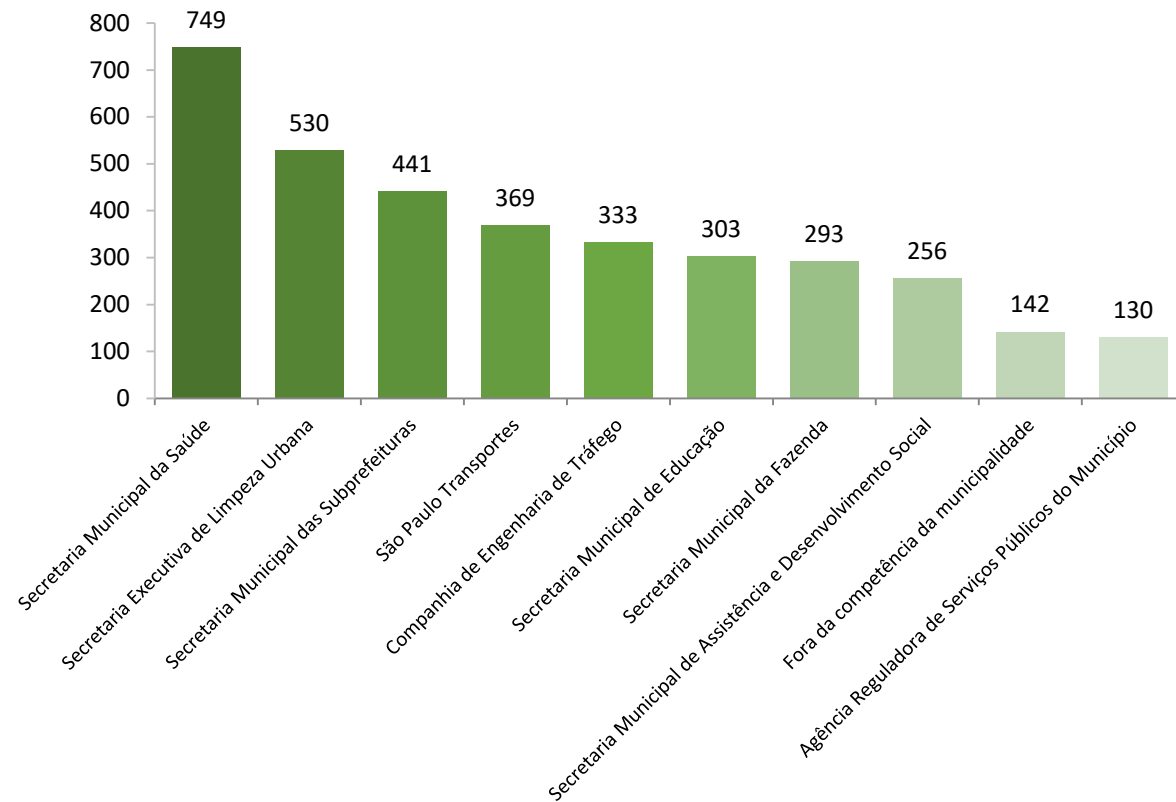
Conheça os canais de Atendimento - Fale com a Ouvidoria Geral do Município



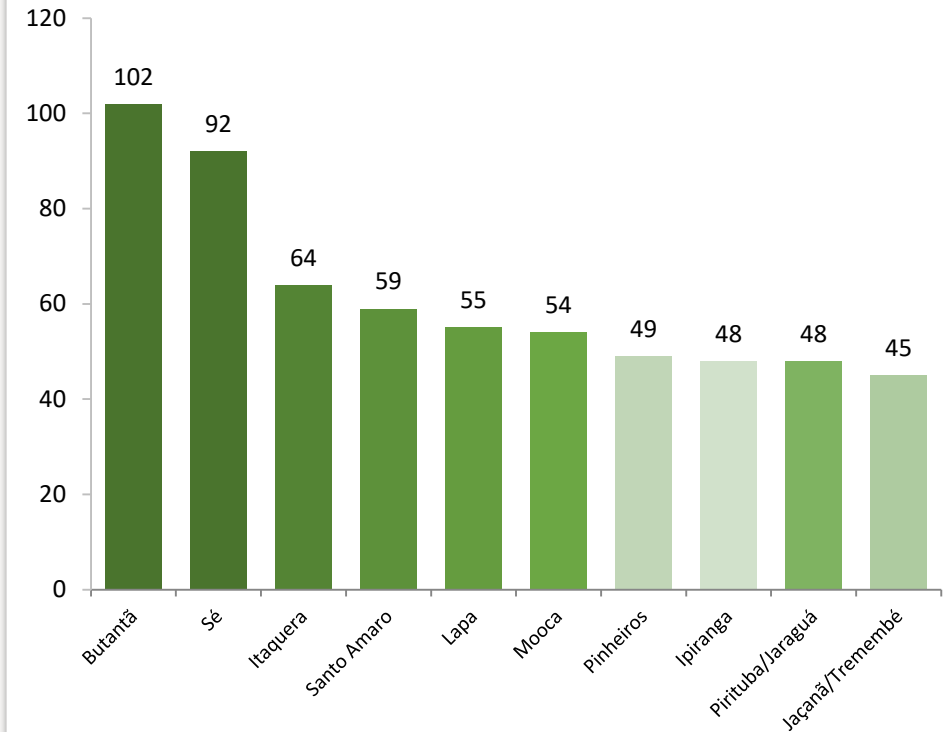
[https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale\\_com\\_a\\_ouvidoria/227268](https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268)

# Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

## 10 Órgãos<sup>1</sup> mais solicitados – Abril/2026



## 10 Subprefeituras<sup>1</sup> mais solicitadas – Abril/2026

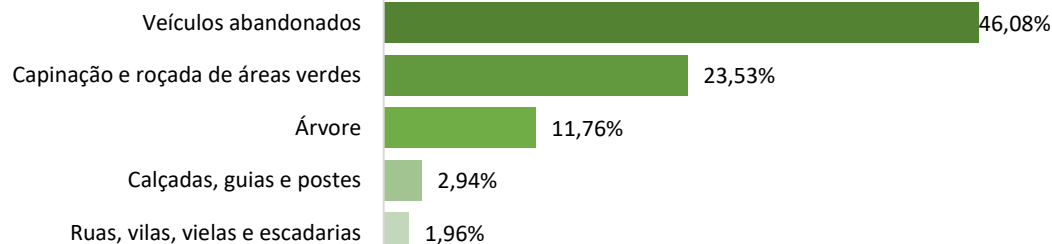


<sup>1</sup>excetuando-se denúncias

<sup>2</sup>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.

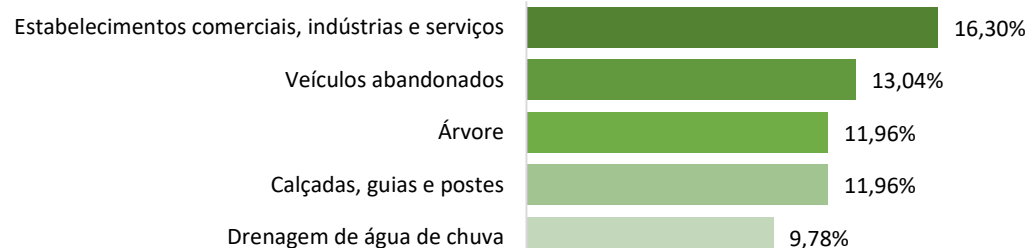
# Os Assuntos\* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

## Butantã

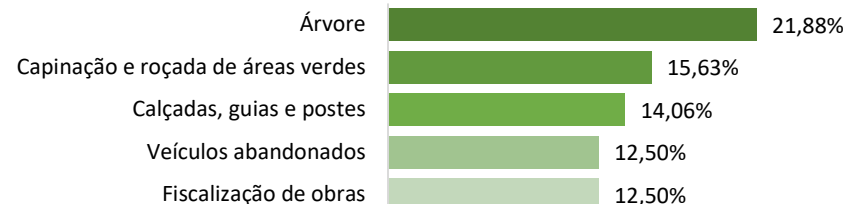


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em [https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios\\_mensais/144782](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782)

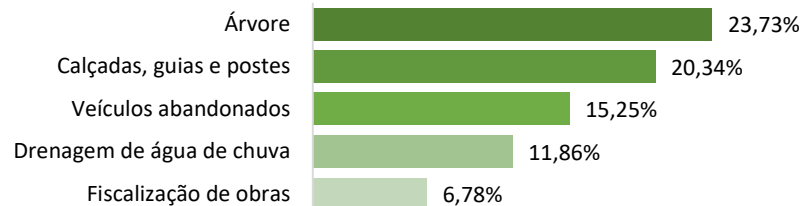
## Sé



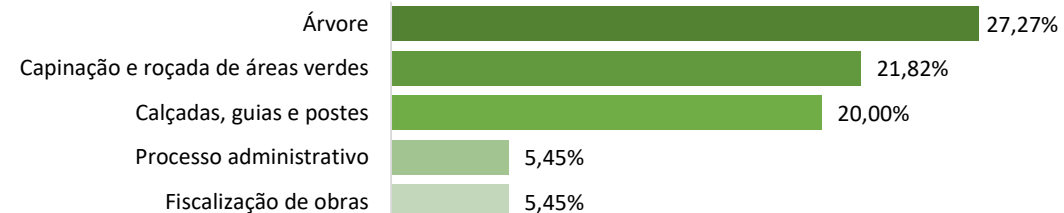
## Itaquera



## Santo Amaro



## Lapa

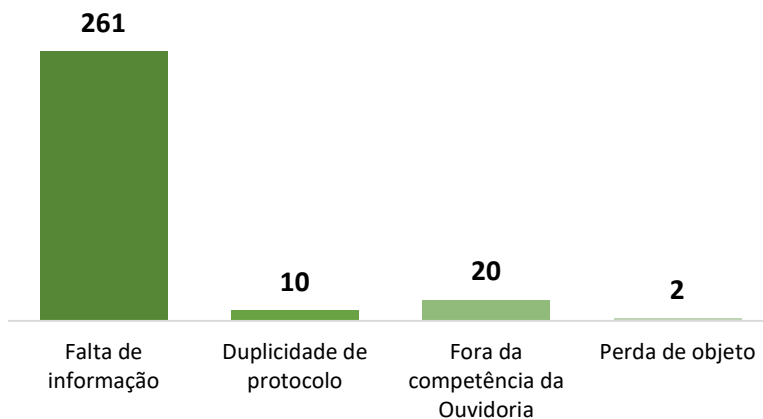


\*excetuando-se denúncias

# Denúncias

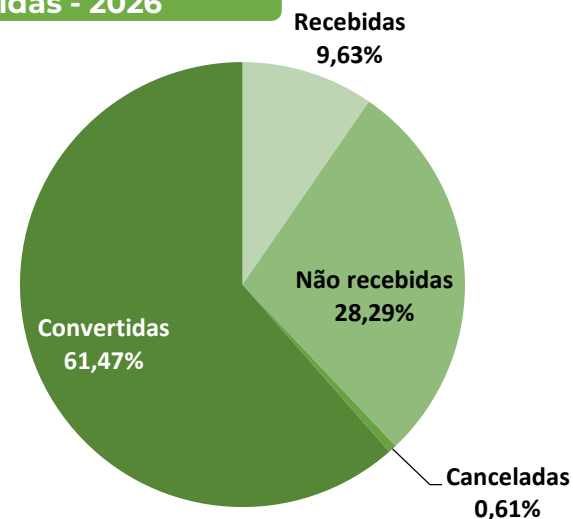
Protocolos	abr/26	mar/26	fev/26	jan/26	Total 2026	Média Mensal	% Total 2026
<b>Status das Denúncias</b>							
Recebidas	104	88	93	109	394	99	9,63
Não recebidas	293	328	247	290	1158	290	28,29
Canceladas	1	10	11	3	25	6	0,61
Total de denúncias (exceto canceladas)	397	416	340	399	1552	388	
<b>Total de denúncias</b>	<b>398</b>	<b>426</b>	<b>351</b>	<b>402</b>	<b>1577</b>	<b>394,25</b>	<b>38,53</b>
Convertidas	637	714	606	559	2516	629	61,47
<b>Total Geral</b>	<b>1035</b>	<b>1140</b>	<b>957</b>	<b>961</b>	<b>4093</b>	<b>1023</b>	<b>100,00</b>

## Motivos de Indeferimento (Denúncias Abr/2026)



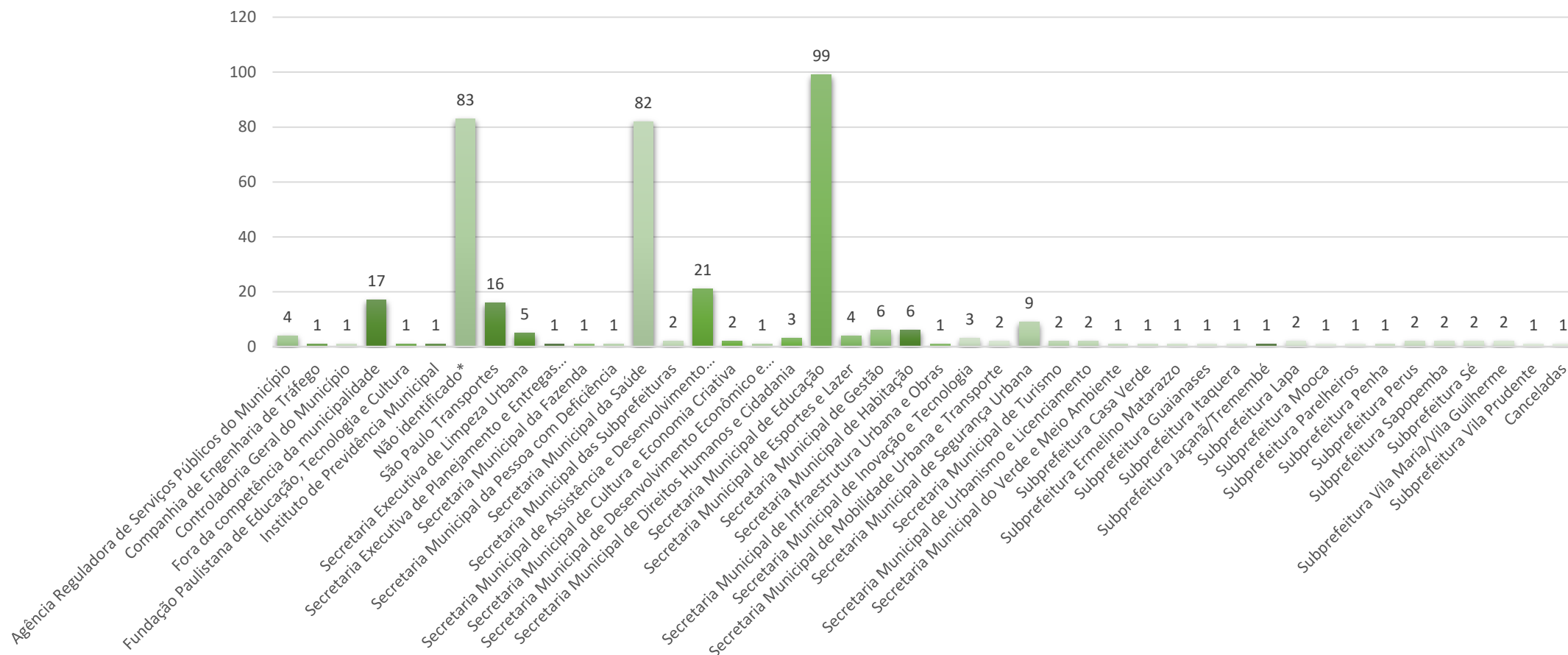
Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **Abril/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **1035** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **398** foram aceitos como denúncias, enquanto **637** foram convertidas como reclamações.

## % recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



# Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Abril/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	Varição*
jan/26	959	56,70
fev/26	830	-13,45
mar/26	964	16,14
abr/26	916	-4,98

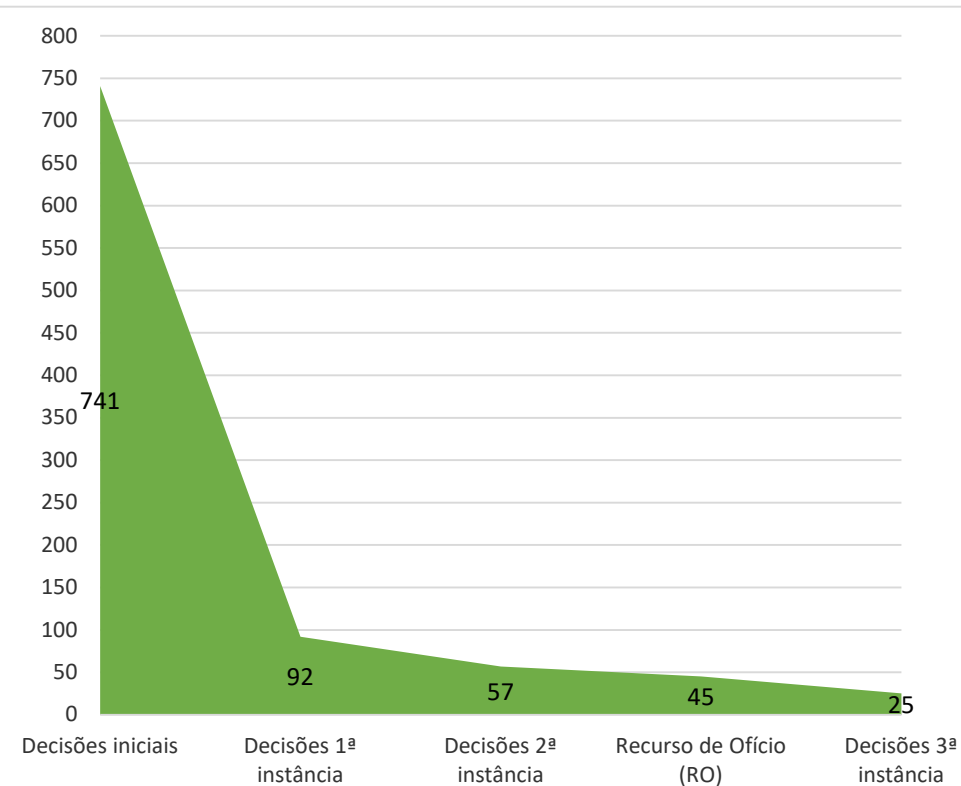
A Política da Transparência Passiva é atribuição da OGM, orientando os órgãos nas respostas, capacitando os pontos focais e monitorando os prazos legais.

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](https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/transparencia_passiva/261543)



\*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

## Instância de decisões – Abr/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.

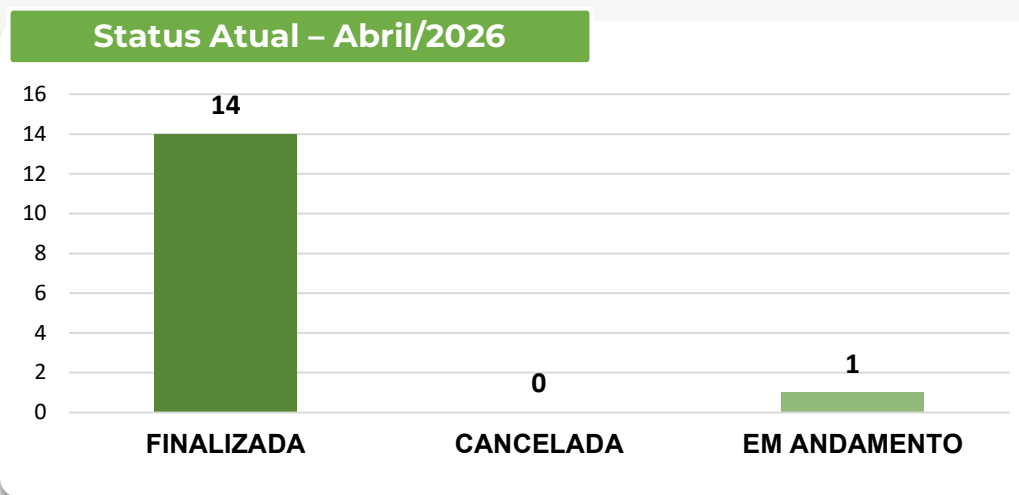
A (o) cidadã (o) pode solicitar que o processo conste no sistema em caráter público, desde que não seja uma denúncia, não tenha sido registrado de maneira anônima, e não tenha uma restrição legal como sigilo fiscal, sigilo bancário entre outros.

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%
abr/26	15	-21,1%

\*Varição percentual em relação ao mês imediatamente anterior





PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**

