

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO TRIMESTRAL RESUMO EXECUTIVO

2º TRIMESTRE DE 2026



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Marcos Augusto Carboni

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Diretor de Processamento de Demandas

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

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 01/07/2026**, focando primariamente no período **de 1 de Abril a 30 de Junho de 2026 (2º trimestre de 2026)**. Para fins de comparação e análise de tendências temporais, o relatório também contempla dados específicos do 2º trimestre de 2025 e do 1º trimestre de 2026.

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 2026



16.298
Total de Manifestações

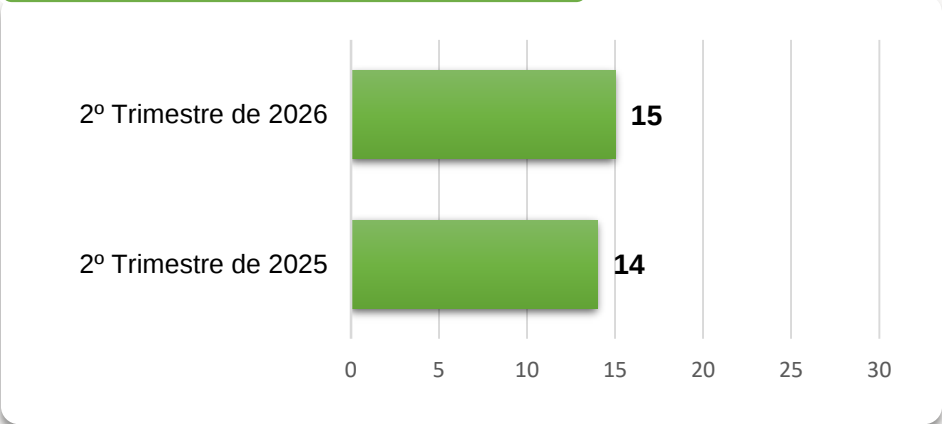


15 dias
Tempo Médio de Resposta

-10,62%
Variação em relação ao
2º TRIM/2025

-9,03%
Variação em relação ao
1º TRIM/2026

Tempo Médio¹ de Resposta em Dias

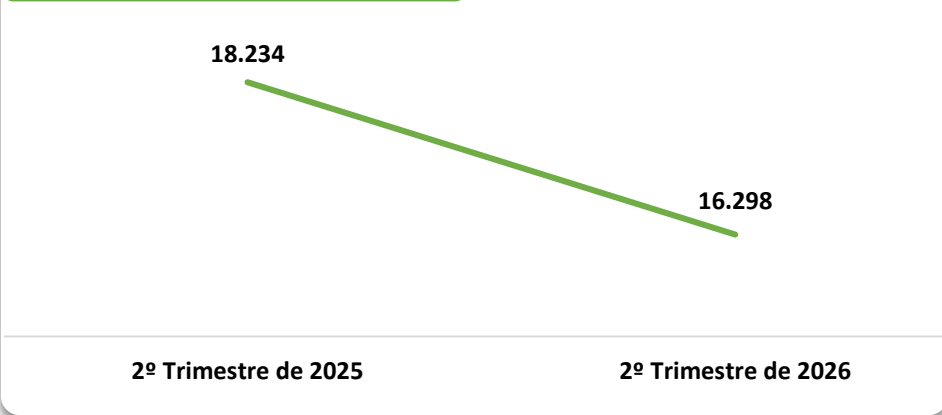


No **2º trimestre de 2026**, a Ouvidoria **registrou 16.298 protocolos** formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção 5), formulário eletrônico (Portal SP 156 e APP SP 156), e-mails e cartas.

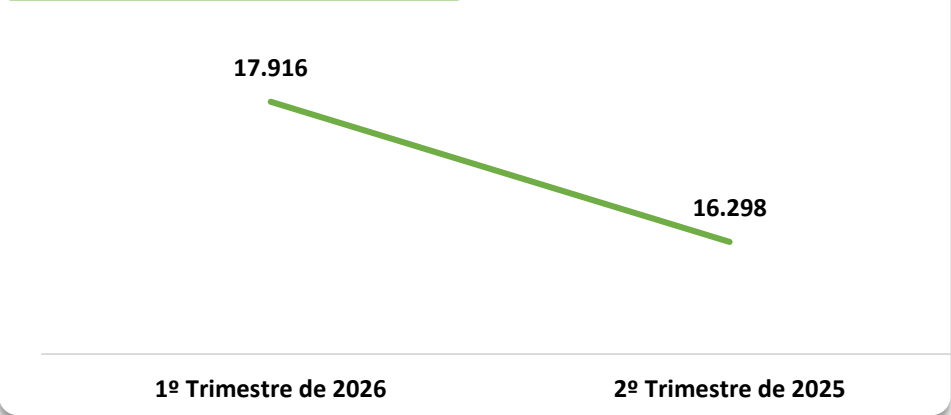
Ao comparar com o 2º trimestre de 2025, o volume de manifestações registrou uma redução de 10,62%, equivalente a 1.936 protocolos a menos no período. Em comparação com o 1º trimestre de 2026, houve uma queda de 9,03%, o que corresponde uma queda de 1.618 manifestações em relação ao trimestre imediatamente anterior.

O **tempo médio** de resposta das manifestações registradas pela Ouvidoria foi de **15 dias**, aumento de 1 dia em relação ao mesmo período de 2025, que apresentou média de 14 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.

2º TRIM/2025 x 2º TRIM/2026



1º TRIM/2026 x 2º TRIM/2026



¹ Excetuando-se denúncias. O tempo médio calculado tem como referência a data de 01/07/2026 para protocolos que ainda não estavam finalizados. O percentual dos status das manifestações pode ser consultado nos relatórios mensais.

Protocolos

No 2º trimestre de 2026, o volume total de manifestações foi de 16.298, indicando um desempenho moderado ao longo do período, com oscilações entre os meses.

Em abril, foram registrados 5.538 pedidos, configurando um início de trimestre. Em Maio, houve uma queda para 5.513 pedidos, se mantendo como um mês intermediário.

Em Junho, observa-se também uma redução, com o total chegando a 5.247 registros, sendo o mês com menor registros do trimestre.

Total de Protocolos	Protocolos 2025	Protocolos 2026	Variação (%)
Abril	6.771	5.538	18,20%
Maio	6.308	5.513	-12,60%
Junho	5.155	5.247	-1,80%
Total	18.234	17.916	-10,60%

Legenda – Intensidade dos Protocolos

	Verde escuro – valores próximos ao mínimo dos dados
	Tons intermédios 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.

Tipos de Manifestação	1º Trimestre de 2026	2º Trimestre de 2026	Média	Total	%Total
Reclamação	15.297	13.779	14.538	29.076	84,98
Denúncia	1.179	1.346	1.263	2.525	7,38
Solicitação	1.044	853	949	1.897	5,54
Elogio	214	182	198	396	1,16
Sugestão	182	137	160	319	0,93
Manifestações sobre o BRT Aricanduva*	0	1	1	1	0,00
Total	17.916	16.298	17.107	34.214	100,00

Canais de Atendimento



44,63%
Portal



21,55%
Central Telefônica 156



16,85%
E-mail

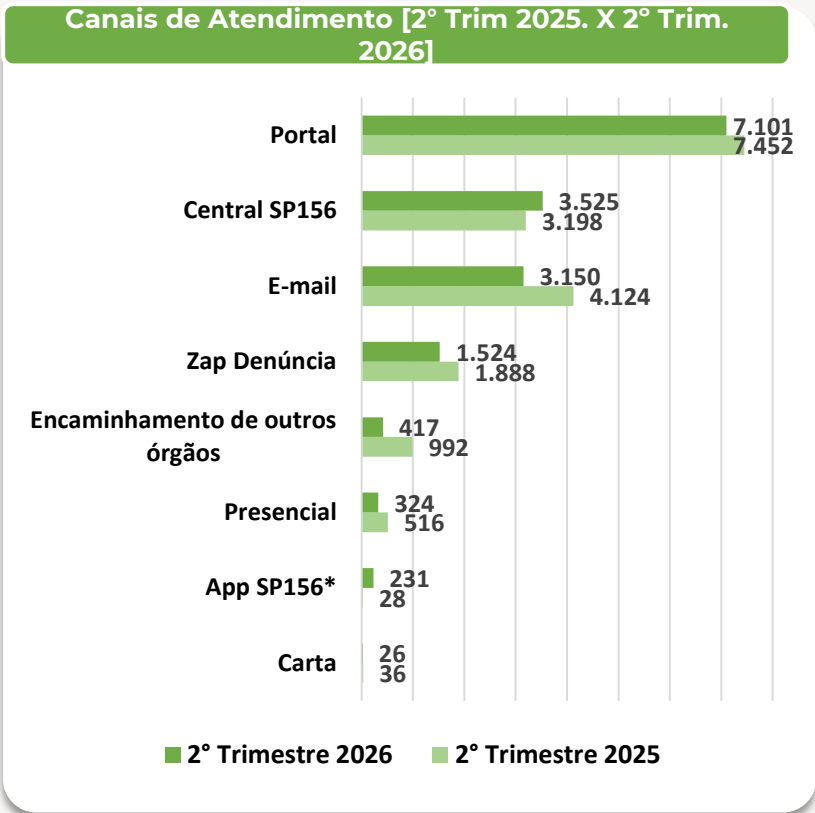


10,10%
Zap Denúncia

ATENDIMENTOS	1º trim 2026	2º trim 2026	Total	Média	%Total
App SP156*	281	231	512	256	1,50
Carta	25	26	51	26	0,15
Central SP156	3849	3525	7.374	3.687	21,55
E-mail	2616	3150	5.766	2.883	16,85
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	481	417	898	449	2,62
Portal	8169	7101	15.270	7.635	44,63
Presencial	564	324	888	444	2,60
Zap Denúncia	1931	1524	3.455	1.728	10,10
TOTAL	17.916	16.298	34.214	17.107	100,00

O Portal SP156 se manteve como o principal canal de acesso, concentrando 44,63% de todos os atendimentos, seguido pela central 156 com 21,55% e pelo e-mail com 16,85%. Considerando a natureza dos canais, os **meios digitais** (Portal, E-mail, Zap Denúncia e App SP156) somaram **73,08%** 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



-4,7%

Portal



10,2%

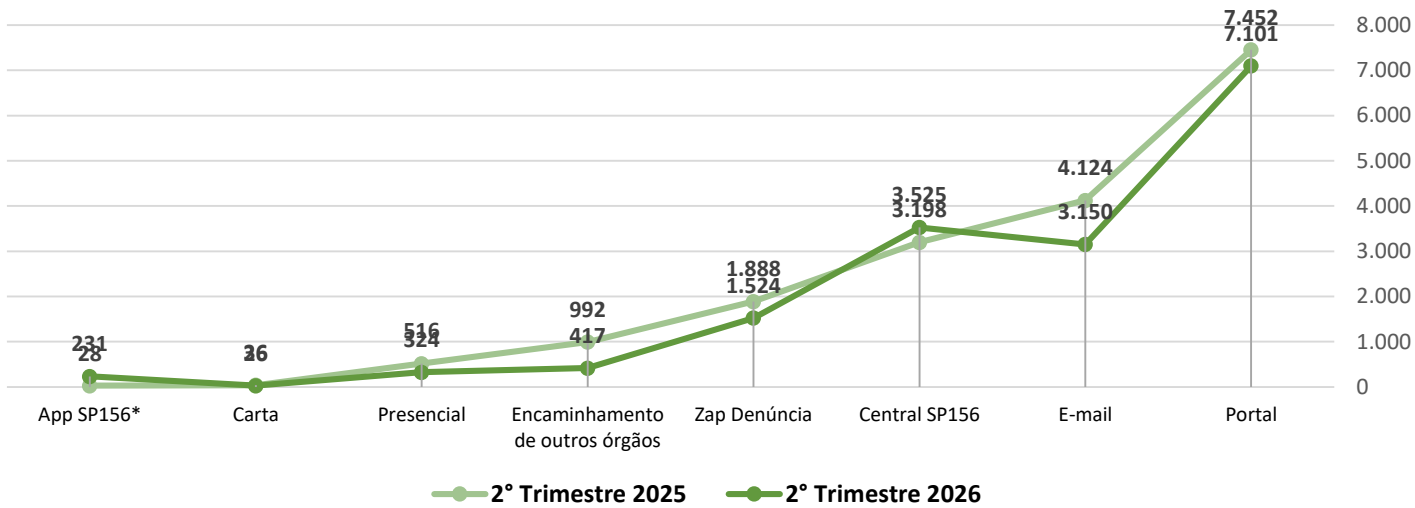
Central SP156



+725%

App SP156

Canais de Atendimento - 2º TRIM/25 x 2º TRIM/26



Entre os canais analisados, o Portal manteve-se como o principal meio de atendimento, embora tenha registrado uma redução de 4,7%, passando de 7.452 para 7.101 atendimentos. Em contrapartida, o App SP156 destacou-se com o maior crescimento percentual entre os canais, com aumento de 725,0%, passando de 28 para 231 atendimentos. Apesar do crescimento expressivo, o aplicativo ainda representa uma parcela reduzida do volume total de atendimentos. Esses resultados evidenciam a ampliação da utilização de canais digitais, especialmente das plataformas móveis.

Por outro lado, houve quedas em diversos canais tradicionais. O atendimento por e-mail apresentou a maior redução em termos absolutos, com diminuição de 974 atendimentos (-23,6%), passando de 4.124 para 3.150 registros.

Os encaminhamentos de outros órgãos também apresentaram queda significativa de 58,0%, passando de 992 para 417 atendimentos. Essa diminuição está relacionada, principalmente, à mudança no fluxo de entrada de protocolos de Fora da Competência da Municipalidade (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. Diferentemente do período anterior, a Central SP156 registrou crescimento de 10,2%, passando de 3.198 para 3.525 atendimentos, enquanto o atendimento presencial apresentou redução de 37,2%, passando de 516 para 324 atendimentos.

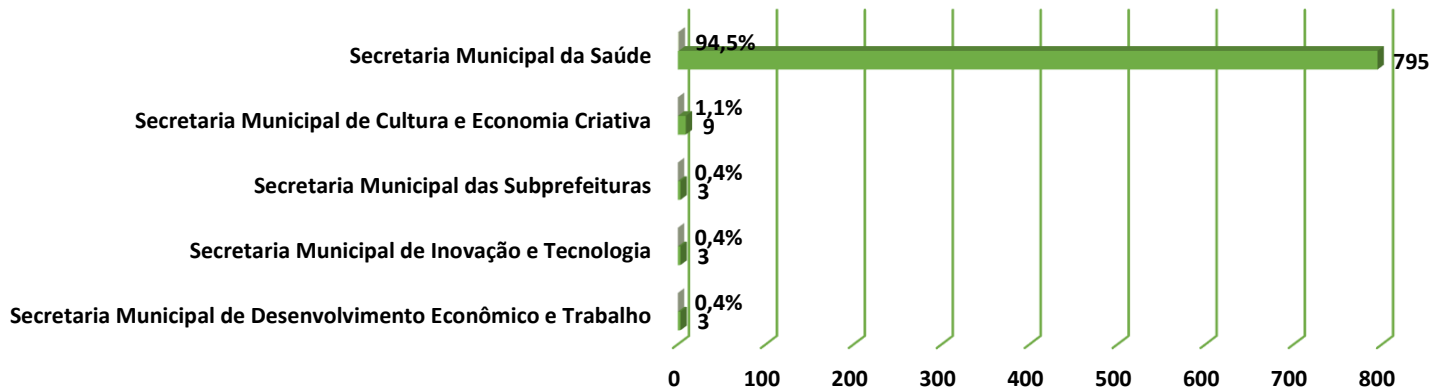
*Em 23/01/2025 foram incluídos no App SP156 os formulários de denúncias e manifestações sobre o BRT Aricanduva.

Atendimentos	2º Trimestre 2025	2º Trimestre 2026	Variação Absoluta	Variação Percentual (%)
Portal	7.452	7.101	-351	-4,7%
E-mail	4.124	3.150	-974	-23,6%
Central SP156	3.198	3.525	327	10,2%
Zap Denúncia	1.888	1.524	-364	-19,3%
Encaminhamento de outros órgãos	992	417	-575	-58,0%
Presencial	516	324	-192	-37,2%
Carta	36	26	-10	-27,8%
App SP156*	28	231	203	725,0%
Total	18.234	16.298		

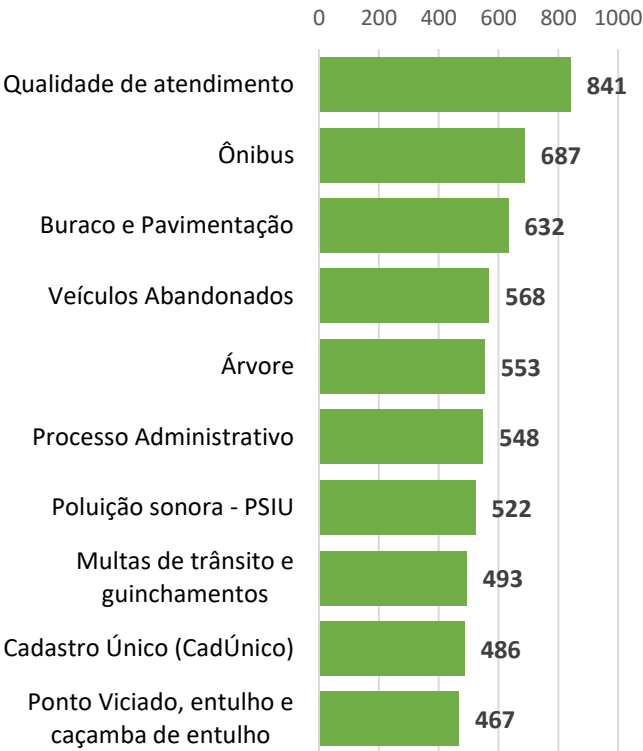
Os 10 assuntos mais demandados

ASSUNTOS (Guia Portal 156)*	1º trim 2026	2º trim 2026	Total	Média	% em relação ao todo 2º trim 2026 (excetuando-se denúncias)
Qualidade de atendimento	948	841	1789	895	5,02
Ônibus	677	687	1364	682	4,10
Buraco e Pavimentação	658	632	1290	645	3,78
Veículos Abandonados	424	568	992	496	3,39
Árvore	701	553	1254	627	3,30
Processo Administrativo	578	548	1126	563	3,27
Poluição sonora - PSIU	461	522	983	492	3,12
Multas de trânsito e guinchamentos	467	493	960	480	2,95
Cadastro Único (CadÚnico)	398	486	884	442	2,90
Ponto Viciado, entulho e caçamba de entulho	634	467	1101	551	2,79
Total dos 10 Assuntos + Demandados	5946	5797	11743	5872	34,64

Distribuição das manifestações sobre “Qualidade de Atendimento” por Órgão: Saúde concentra 94,5% do total do 2º trimestre de 2026



10 assuntos mais solicitados [2º trimestre 2026]



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

Os 10 Assuntos Mais Demandados - Variações

↓

-62,6%

Fora da Competência da
Municipalidade (Órgão Externo)

↓

-24,6%

Árvore

↑

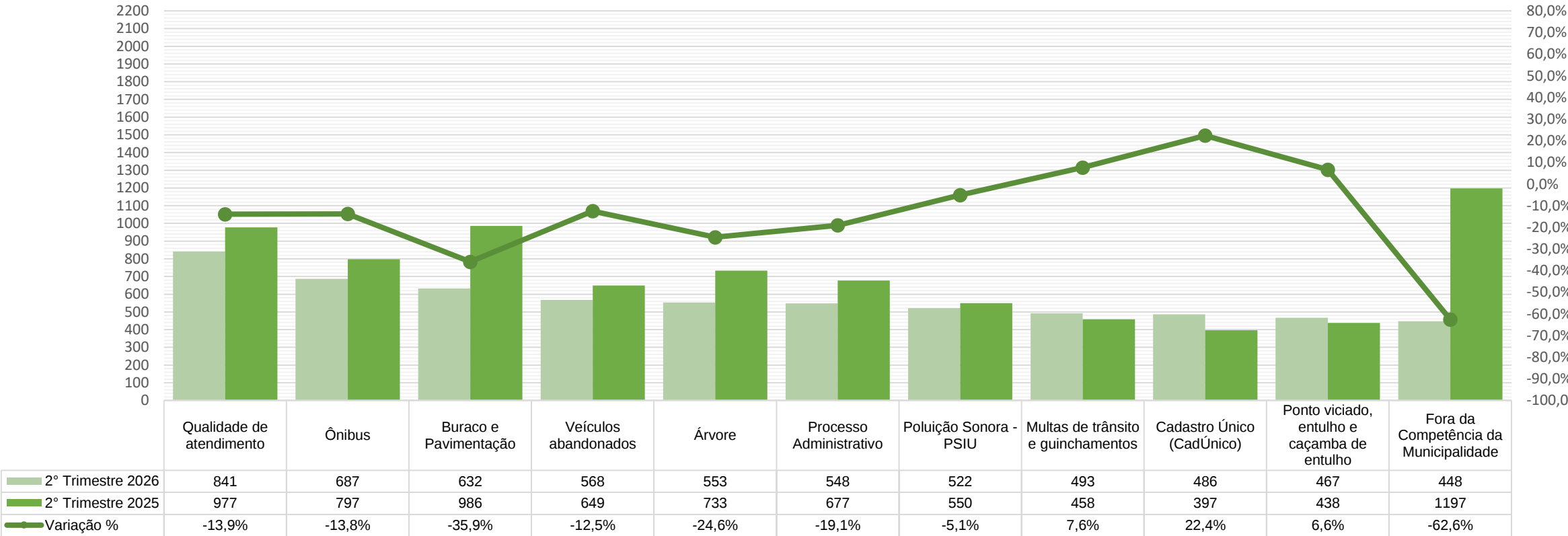
22,4%

Cadastro Único

?

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

Variações entre os Assuntos Mais Demandados¹ - 2º Trimestre de 2025 x 2º Trimestre 2026²



¹ Excetuando-se denúncias

² Este gráfico compara o total do 2º trimestre de 2025 com o total do 2º 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	2° Trimestre 2026	2° Trimestre 2025	Variação %	Variação Absoluta
Qualidade de atendimento	841	977	-13,9%	-136
Ônibus	687	797	-13,8%	-110
Buraco e Pavimentação	632	986	-35,9%	-354
Veículos abandonados	568	649	-12,5%	-81
Árvore	553	733	-24,6%	-180
Processo Administrativo	548	677	-19,1%	-129
Poluição Sonora - PSIU	522	550	-5,1%	-28
Multas de trânsito e guinchamentos	493	458	7,6%	35
Cadastro Único (CadÚnico)	486	397	22,4%	89
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	467	438	6,6%	29
Fora da Competência da Municipalidade	448	1197	-62,6%	-749

No 2º trimestre de 2026, as manifestações relacionadas à Qualidade de Atendimento permaneceram como o assunto mais demandado no período, totalizando 841 registros. Entretanto, em comparação com o 2º trimestre de 2025, houve redução de 13,9%, quando foram registrados 977 atendimentos.

Entre os assuntos que apresentaram crescimento em relação ao ano anterior, destacaram-se Cadastro Único (CadÚnico), com aumento de 22,4%, passando de 397 para 486 registros, e Multas de Trânsito e Guinchamentos, que registraram crescimento de 7,6%, passando de 458 para 493 atendimentos. O tema Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho também apresentou variação de 6,6%, ainda que em menor volume.

Por outro lado, o assunto Fora da Competência da Municipalidade (Órgão Externo) apresentou a maior redução percentual entre os assuntos analisados (-62,6%), passando de 1.197 para 448 registros. Essa queda está diretamente relacionada à descontinuação do formulário FOCCOSP, conforme evidenciado na análise dos canais de atendimento, que reduziu significativamente o volume de manifestações encaminhadas por órgãos externos.



do Ranking

ou no Ranking

*Excetuando-se denúncias

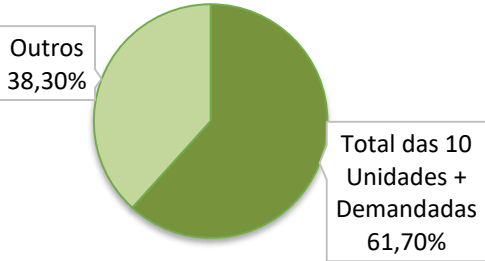


**Em fevereiro de 2026, a nomenclatura “Órgãos Externos” foi alterada para “Fora da Competência da Municipalidade”.

As 10 Unidades Mais Demandadas

Unidades PMSP*	1° trim 2026	2° trim 2026	Total	Média	% em relação ao todo 2° trim 2026 (excetuando-se denúncias)
Secretaria Municipal da Saúde	2324	2231	4555	2278	13,33
Coordenadoria de Limpeza Urbana	1687	1323	3010	1505	7,90
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1159	1268	2427	1214	7,58
Companhia de Engenharia de Tráfego	1053	1075	2128	1064	6,42
São Paulo Transportes	999	1020	2019	1010	6,09
Secretaria Municipal de Educação	1526	921	2447	1224	5,50
Secretaria Municipal da Fazenda	1049	902	1951	976	5,39
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	756	775	1531	766	4,63
Fora da competência da municipalidade**	377	451	828	414	2,69
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município	470	361	831	416	2,16
Total das 10 Unidades + Demandadas	11400	10327	21727	10864	61,70

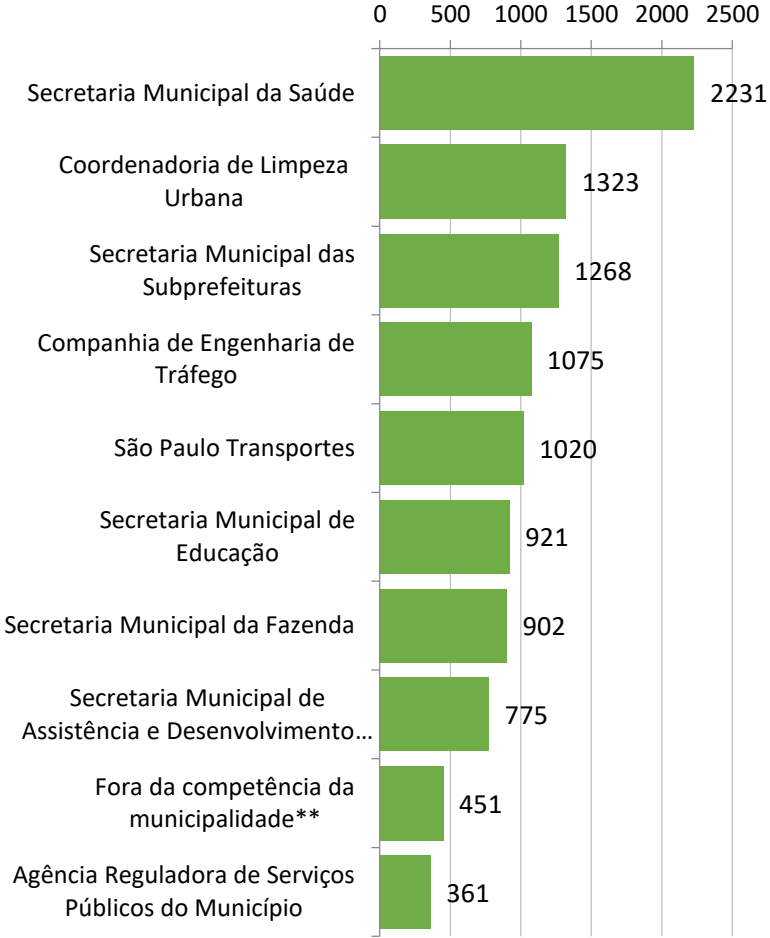
Participação das 10 Unidades Mais Demandadas nas Manifestações [2° trimestre 2026]



*Ranking das 10 unidades mais demandadas no acumulado de 2026 (abr-jun)

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

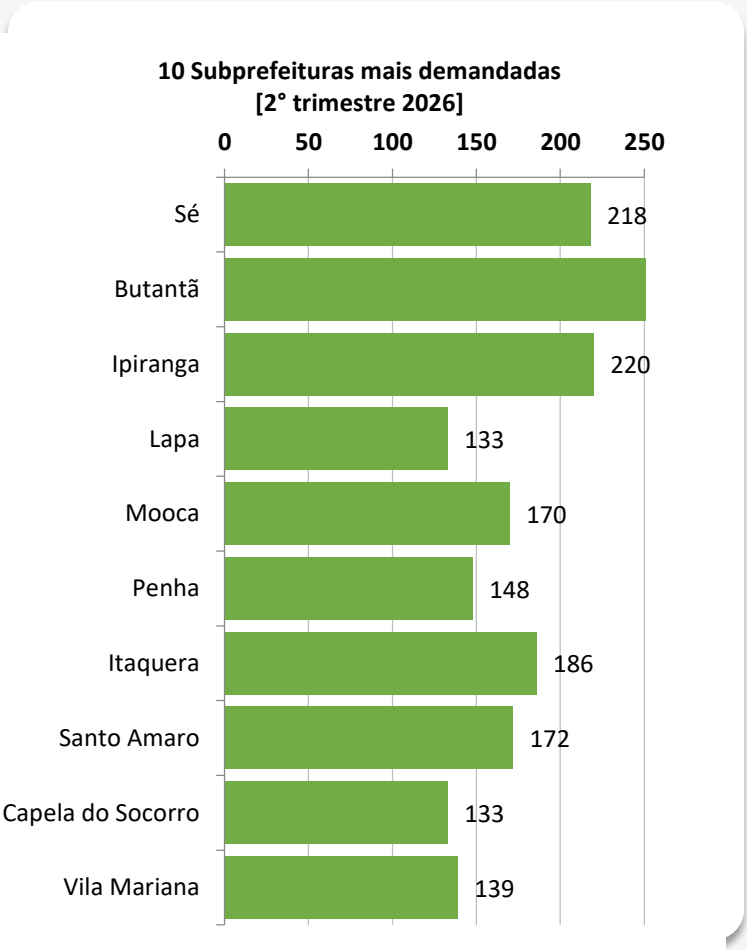
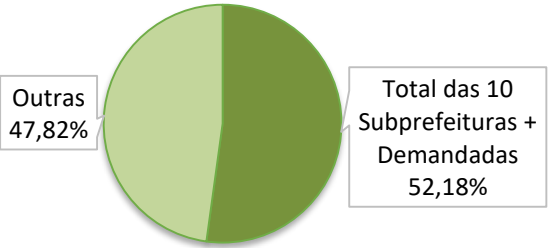
10 Unidades mais demandadas [2° trimestre 2026]



As 10 Subprefeituras Mais Demandadas

Subprefeituras PMSP*	1° trim 2026	2° trim 2026	Total	Média	% em relação ao total de Subs 2° trim 2026 (excetuando-se denúncias)
Sé	244	218	462	231	6,38
Butantã	232	264	496	248	7,73
Ipiranga	210	220	430	215	6,44
Lapa	193	133	326	163	3,89
Mooca	162	170	332	166	4,98
Penha	155	148	303	152	4,33
Itaquera	150	186	336	168	5,44
Santo Amaro	149	172	321	161	5,03
Capela do Socorro	135	133	268	134	3,89
Vila Mariana	141	139	280	140	4,07
Total das 10 Subprefeituras + Demandadas	1771	1783	3554	1777	52,18

Distribuição das Manifestações entre as Subprefeituras Participação das 10 Mais Demandadas [2º trimestre de 2026]



* *Ranking* das 10 Subprefeituras mais demandadas no acumulado de 2026 (abr-jun)

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