

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL RESUMO EXECUTIVO

FEVEREIRO DE 2026



**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

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.

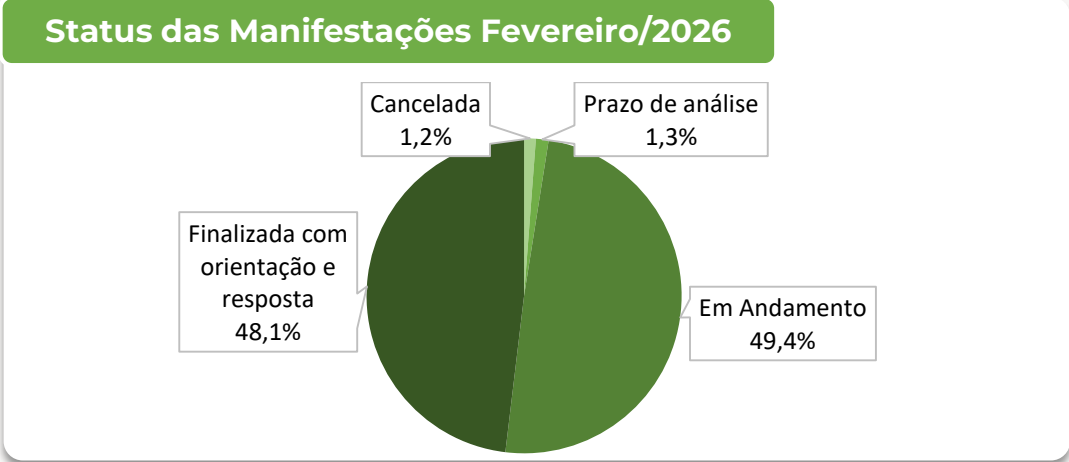
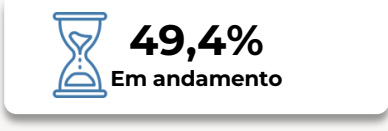
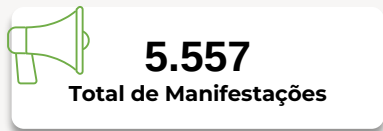
Dados estatísticos

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.

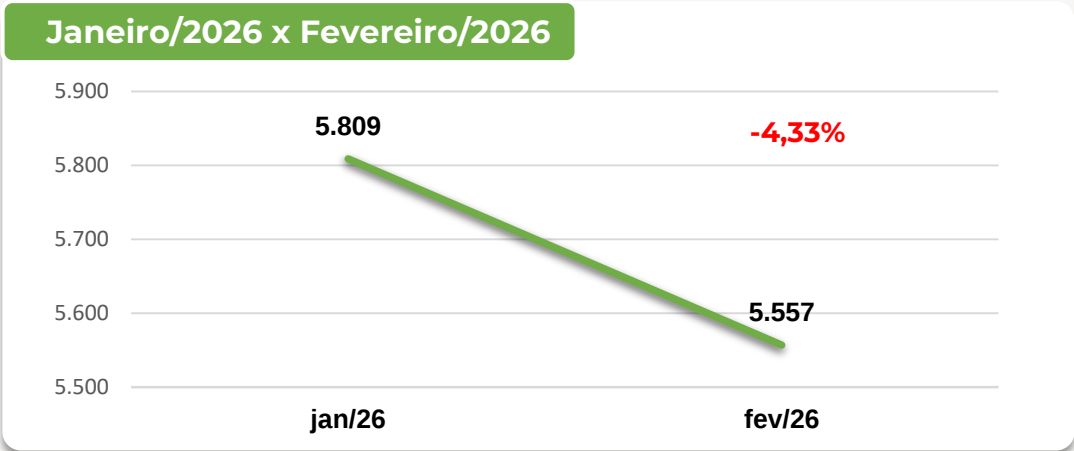
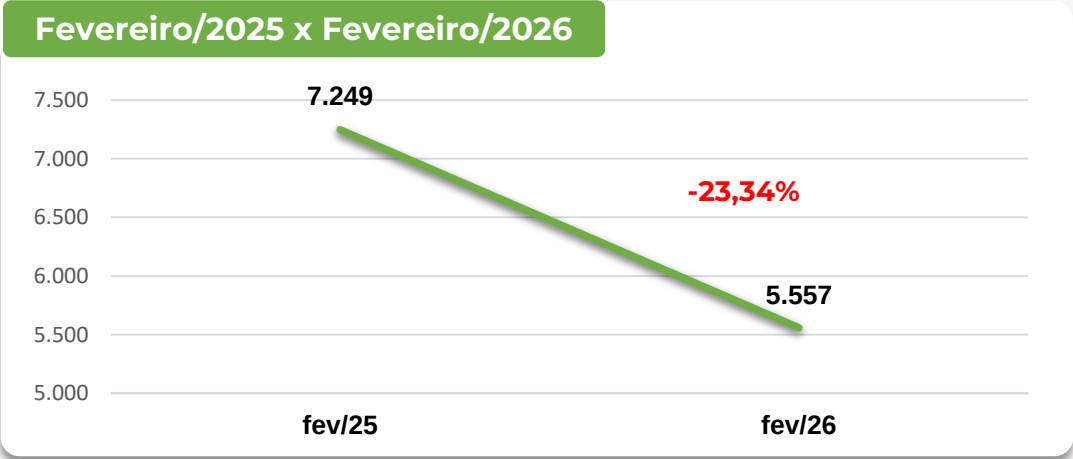
Resumo Executivo



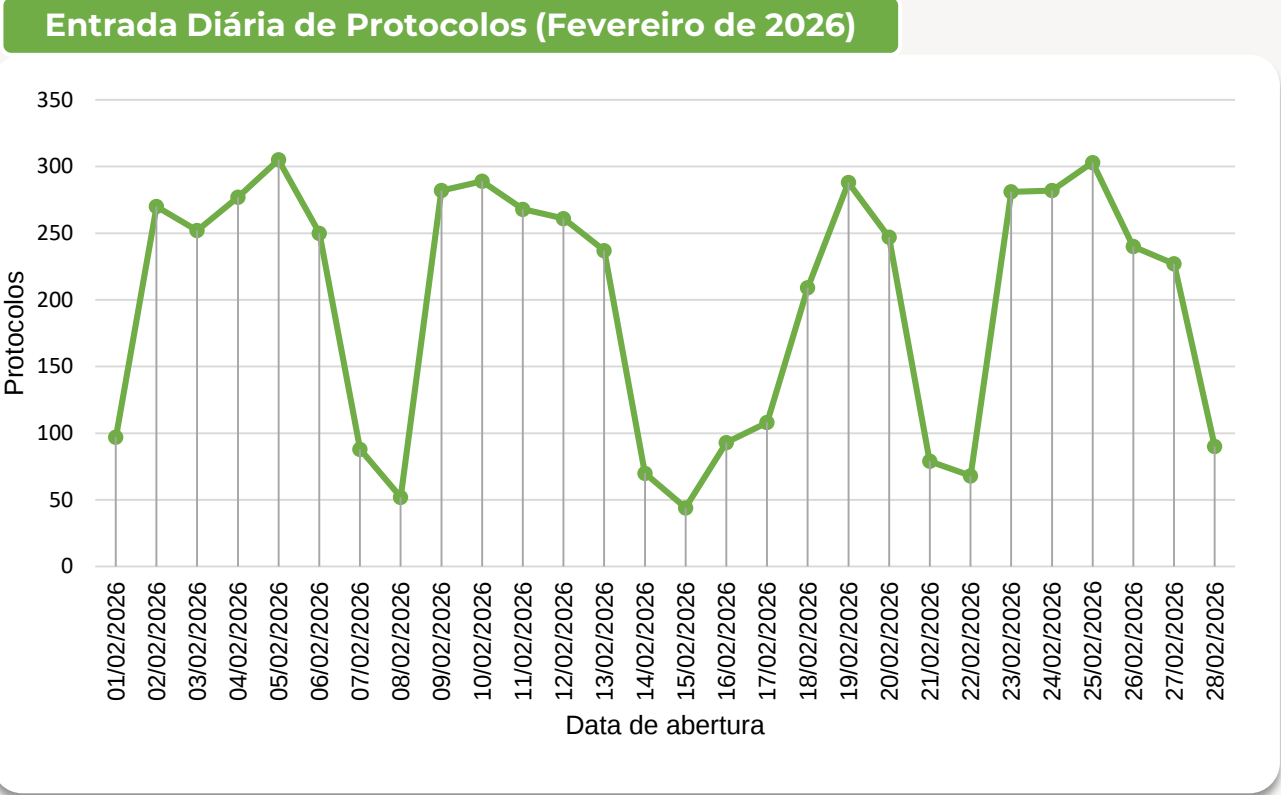
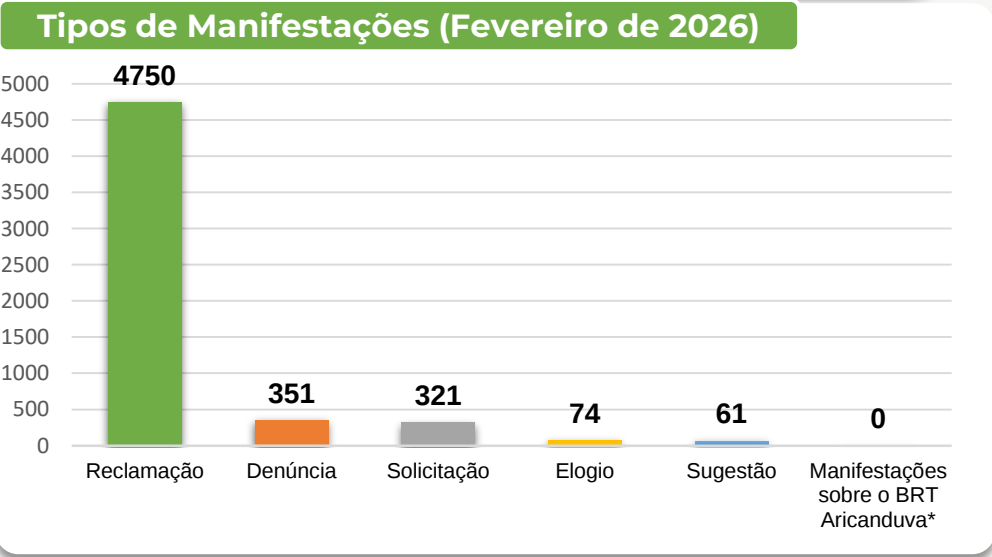
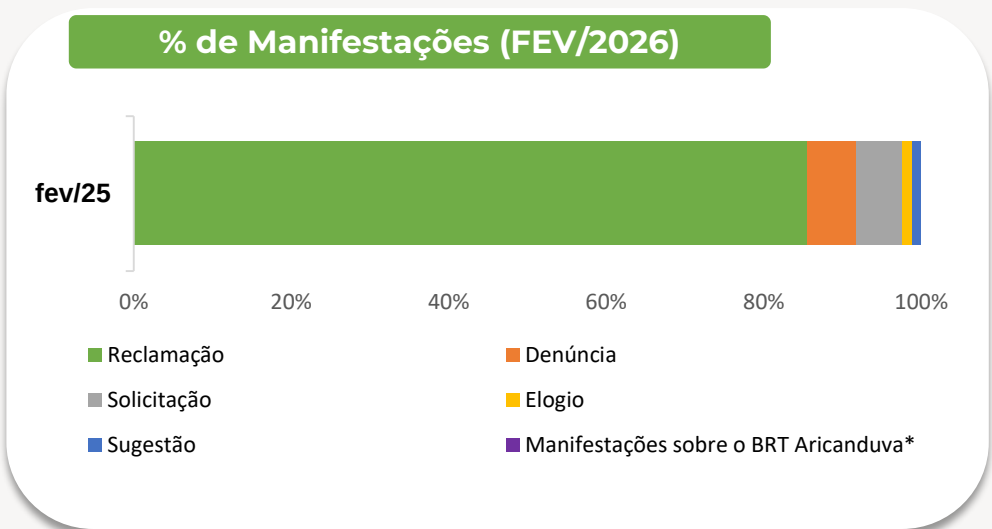
No mês de **fevereiro de 2026** a Ouvidoria registrou **5.557** protocolos formalizados em atendimentos presenciais, por telefone na Central SP 156 (opção5), formulário eletrônico (Portal SP 156), e-mails e cartas.

Em comparação a fevereiro de 2025, houve uma redução de 1.692 de manifestações, o que representa **-23,34%**.

Do total registrado constata-se em 02 de março de 2026, que 48,1% foram finalizados com a orientação e resposta aos cidadãos (ãs), 49,4% estão em andamento (aguardando complemento de informações do cidadão ou com processo autuado), 1,3% estão no prazo de análise e 1,2% foi cancelado



Tipos de manifestações

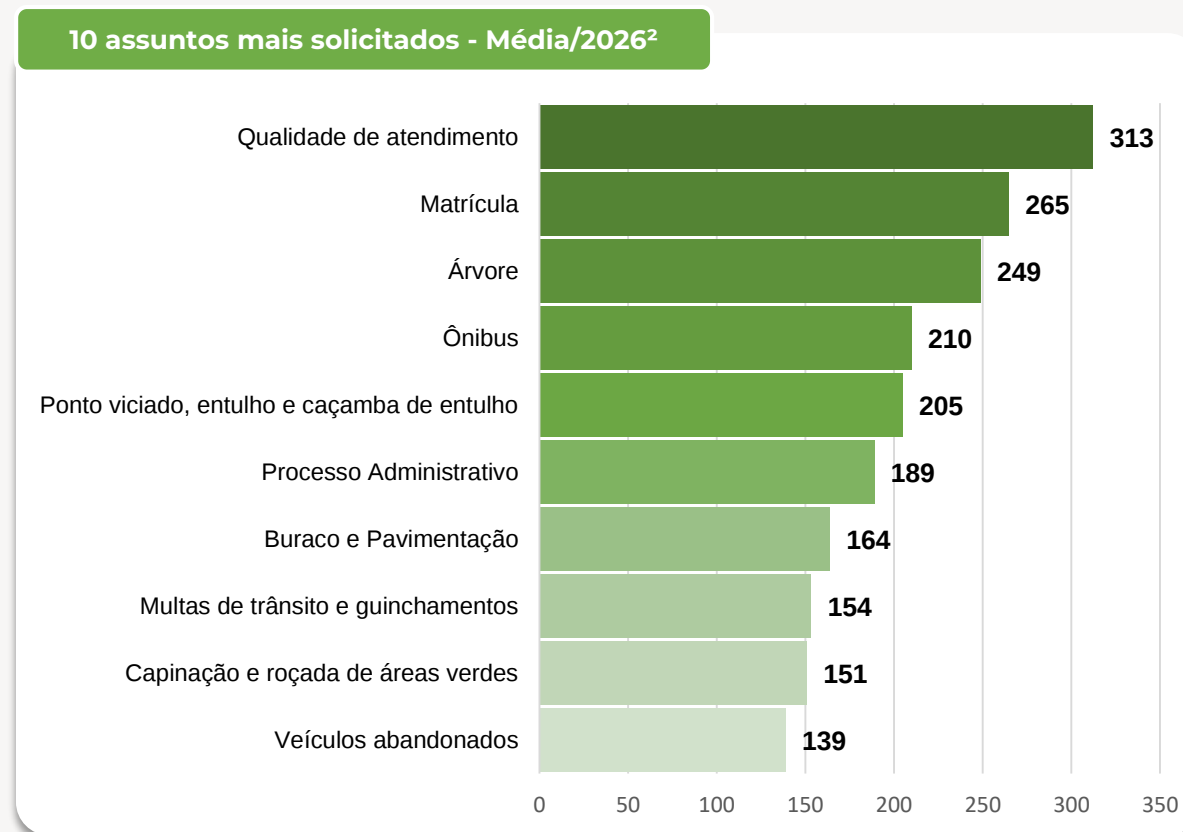


i *A opção do serviço "Manifestações sobre o BRT Aricanduva", referente à obra de implantação do BRT Aricanduva e do novo Centro de Operações da SPTrans (COP), foi incluída o Portal SP156 em outubro de 2024.

Principais Variações nos Assuntos

A maior variação¹ de aumento em fevereiro/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "Ônibus" com aumento 48,52%. Para efeito desse relatório entende-se como 'Ônibus', as manifestações relativas à ônibus e ponto de ônibus, linhas e itinerários, conduta de trabalho do motorista, cobrador e fiscal e fiscalização nos terminais, estação de transferência e corredor.

A maior variação de diminuição em fevereiro/26 entre os dez assuntos mais demandados, foi "Veículos abandonados" com diminuição de 42,9%. Para efeito desse relatório entende-se como " Veículos abandonados " as manifestações referentes a solicitação de remoção de veículo e carcaça abandonado na via pública.



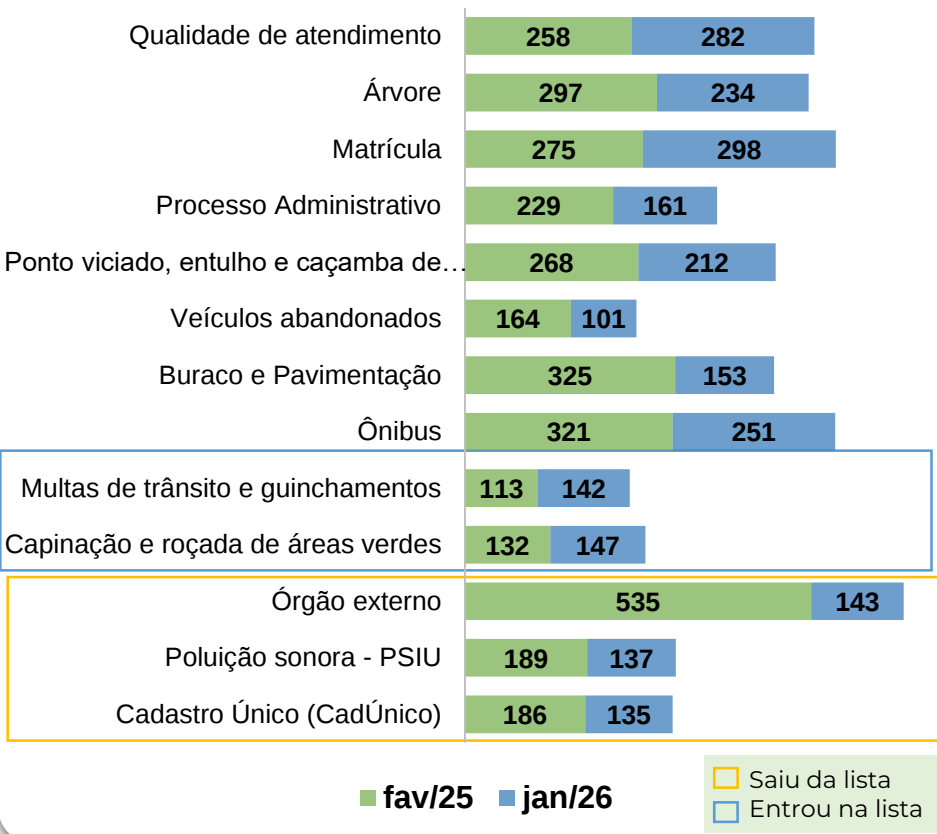
¹ Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

² excetuando-se denúncias

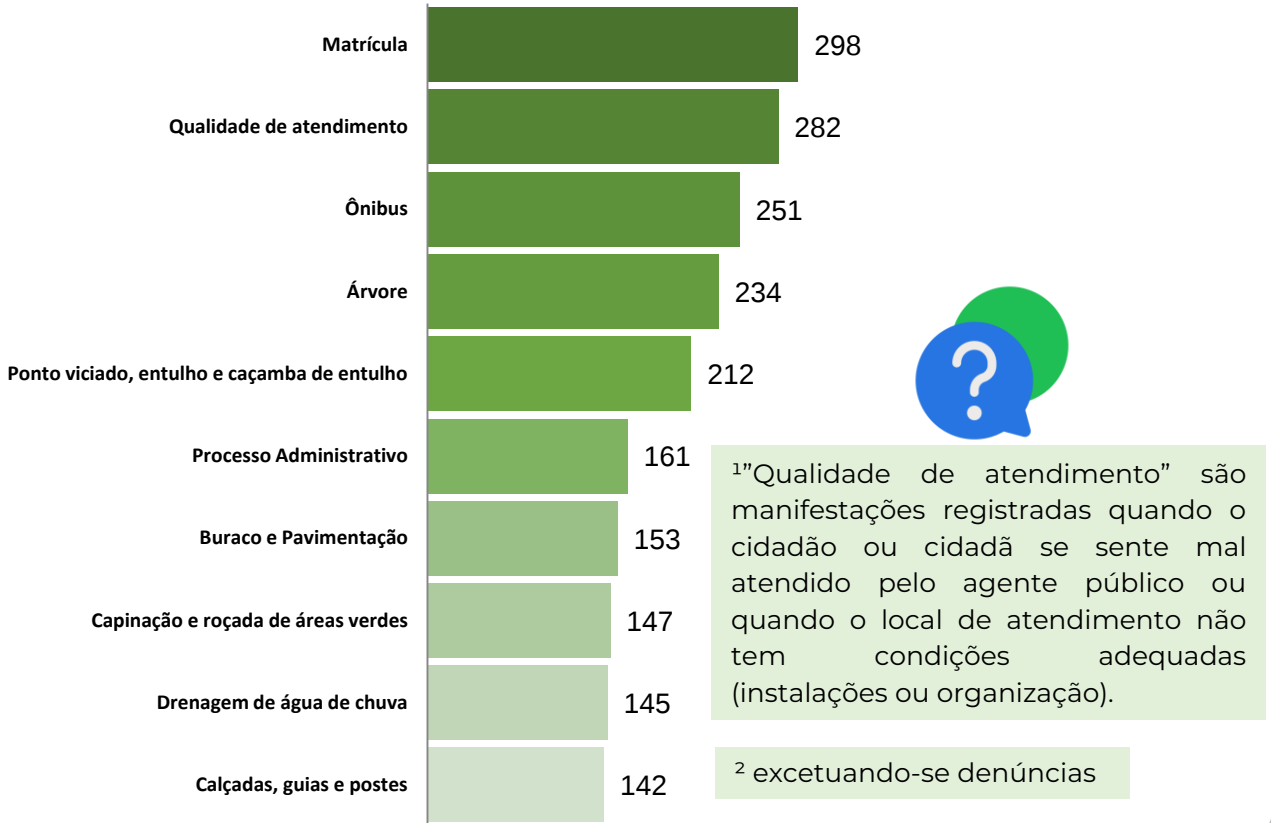
Os 10 assuntos mais demandados

A comparação entre Fevereiro de 2025 e 2026 evidencia mudanças importantes no *ranking* das demandas. Observa-se aumento em “Multas de trânsito e guinchamentos” (+25,7%), “Capinação e roçada de áreas verdes” (+11,4%), “Qualidade de atendimento¹” (+9,3%) e “Matrícula” (+8,4%). Em contrapartida, destacam-se as reduções em “Órgão externo” (-73,3%), “Buraco e Pavimentação” (-52,9%) e “Veículos abandonados” (-38,4%). A sazonalidade do início do ano contribui para o crescimento em “Matrícula”, devido ao período letivo, e para o aumento em “Multas de trânsito e guinchamentos”, associado à retomada da circulação urbana, padrão recorrente para o período.

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



10 assuntos mais solicitados -Fevereiro/2026²



Canais de Atendimento



47,6%
Portal



21%
Central Telefônica 156

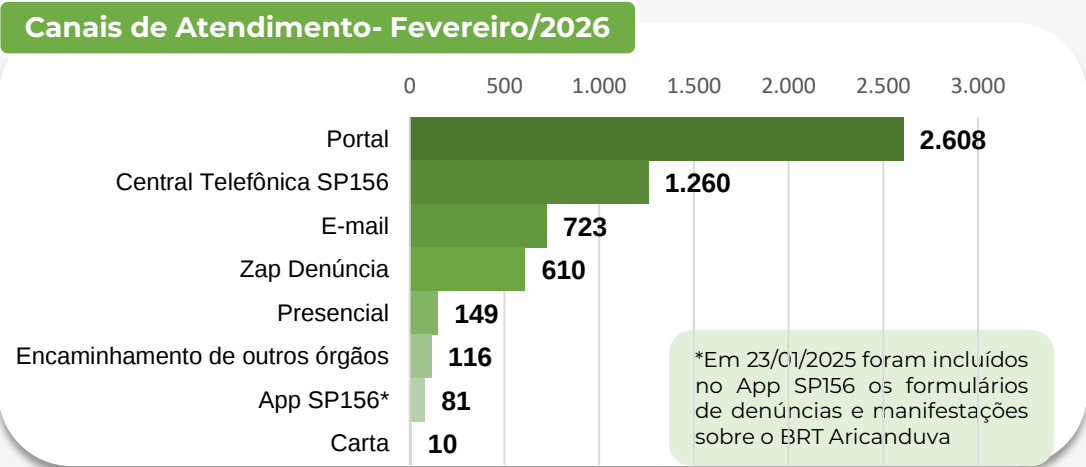


14,4%
E-mail



10,1%
Zap Denúncia

Canais de Atendimento	fev/26	jan/26	Total	Média	%Total
Portal	2.608	2.802	5.410	2.705	47,6%
Central SP156	1.260	1.124	2.384	1.192	21,0%
E-mail	723	917	1.640	820	14,4%
Zap Denúncia	610	538	1.148	574	10,1%
Presencial	149	187	336	168	3,0%
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	116	143	259	130	2,3%
App SP156*	81	92	173	87	1,5%
Carta	10	6	16	8	0,1%
Total	5.557	5.809	11.366	5.683	100,0%



A análise dos canais de atendimento de fevereiro/2026 mostra predominância digital, com 73,6% das manifestações concentradas em canais digitais: Portal (47,6%), E-mail (14,4%), Zap Denúncia (10,1%) e App SP156 (1,5%). O atendimento presencial representa 3%, reafirmando o compromisso com a disponibilidade multicanal e o protagonismo do cidadão(ã) na escolha de como interagir com a administração pública municipal.

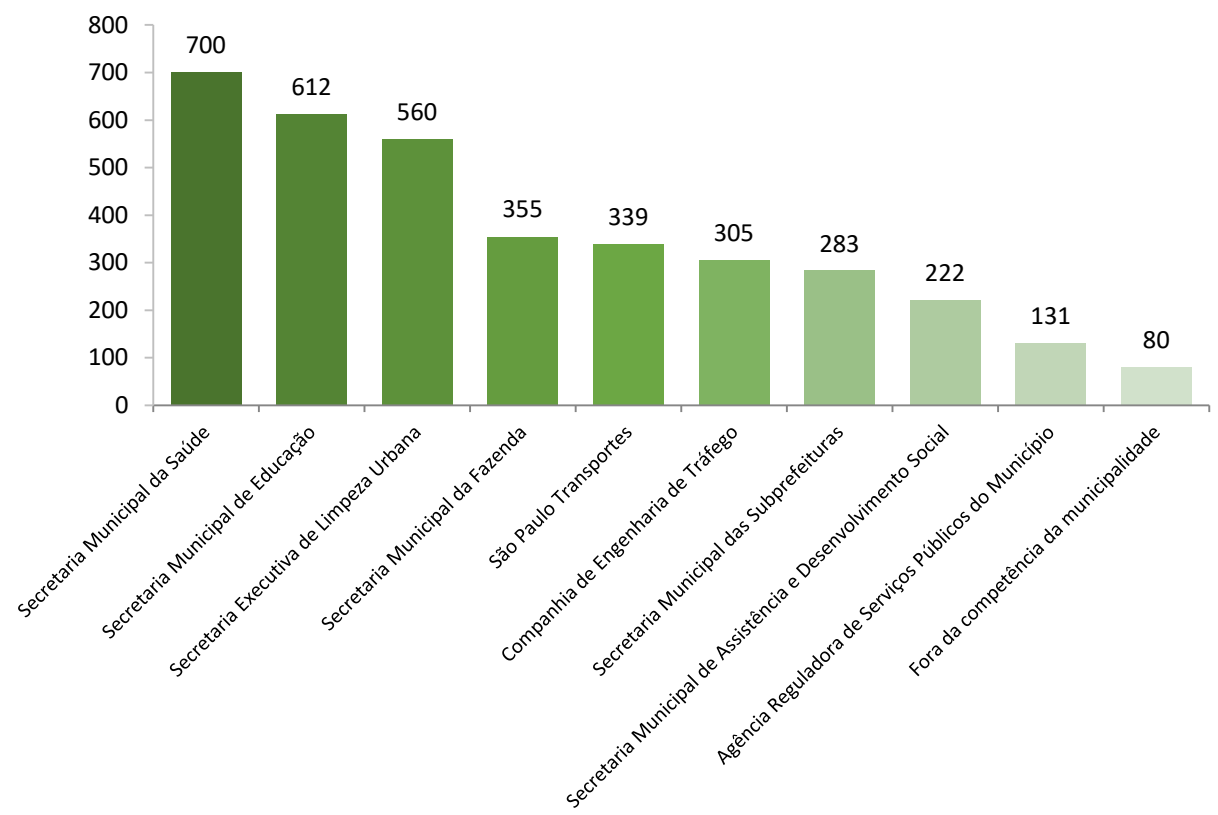


Conheça os canais de Atendimento - Fale com a Ouvidoria Geral do Município

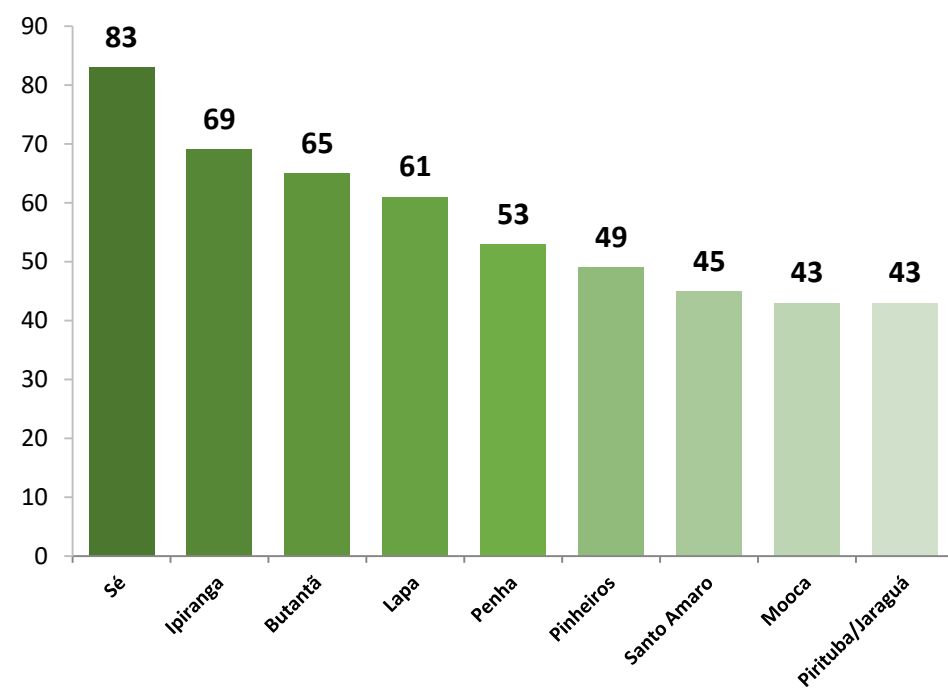
https://prefeitura.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/fale_com_a_ouvidoria/227268

Os 10 Órgãos mais Demandados e as 10 Subprefeituras mais Demandadas

10 Órgãos¹ mais solicitados – Fevereiro/2026



10 Subprefeituras¹ mais solicitadas – Fevereiro/2026

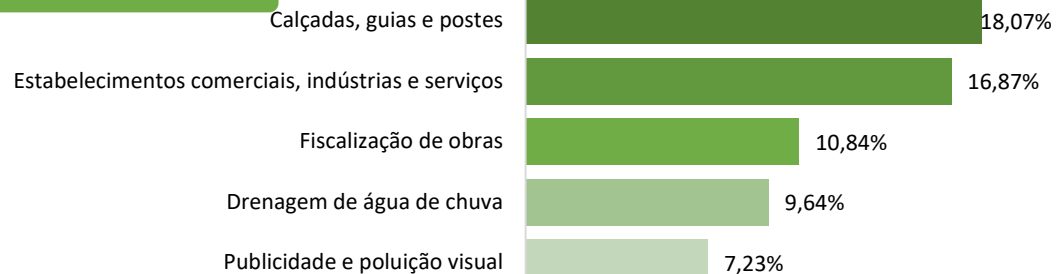


¹excetuando-se denúncias

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.

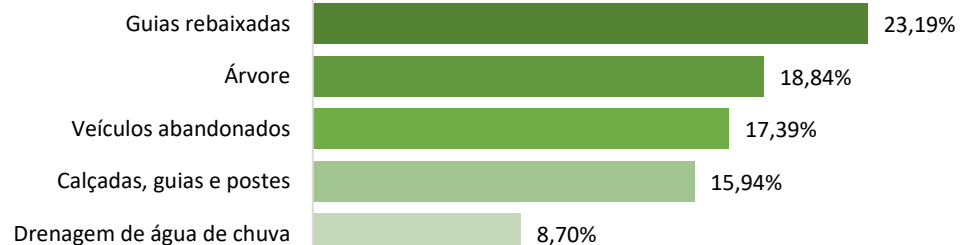
Os Assuntos* mais Demandados entre as 5 Subprefeituras mais Demandadas

Sé

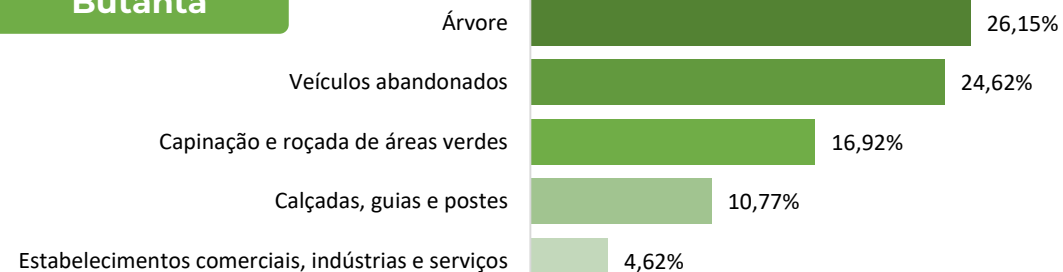


Para saber mais sobre os assuntos mais demandados entre as 32 subprefeituras, acesse os relatórios de **georreferenciamento** em https://capital.sp.gov.br/web/ouvidoria/w/relatorios_mensais/144782

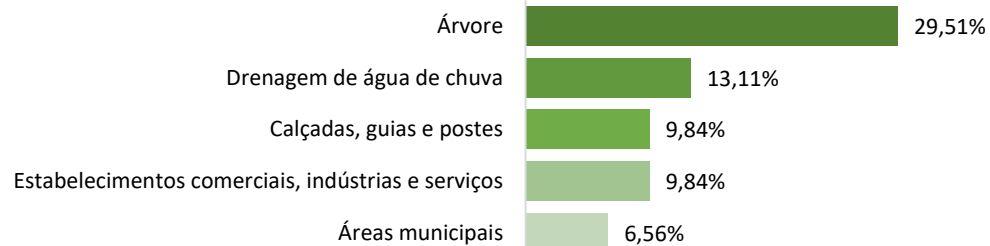
Ipiranga



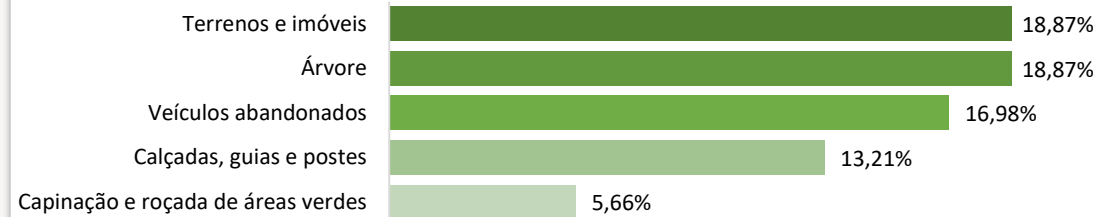
Butantã



Lapa



Penha



*excetuando-se denúncias

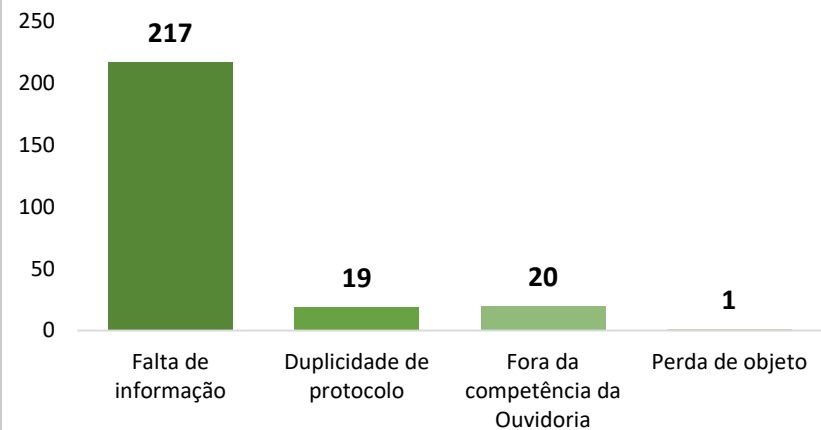
Denúncias

Protocolos	fev/26	jan/26	Total 2026	Média Mensal	% Total 2026
Status das Denúncias					
Recebidas	93	109	202	101	10,53
Não recebidas	247	290	537	269	28,00
Canceladas	11	3	14	7	0,73
Total de denúncias (exceto canceladas)	340	399	739	370	
Total de denúncias	351	402	753	376,5	39,26
Convertidas	606	559	1165	582,5	60,74
Total Geral	957	961	1918	959	100,00

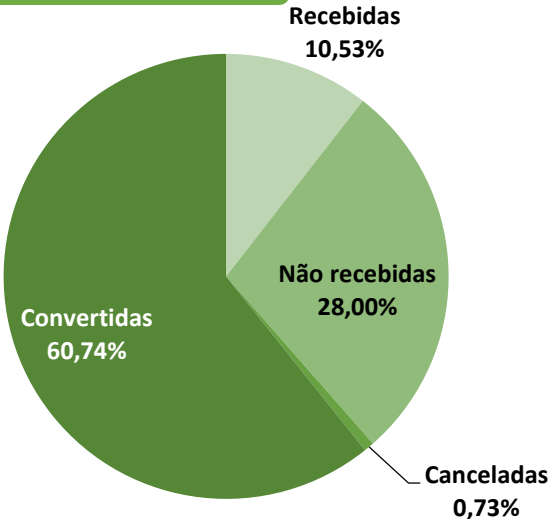


Frequentemente, os cidadãos utilizam o termo “denúncia” para expressar insatisfações com falhas na entrega de serviços. Em **fevereiro/2026**, a Ouvidoria registrou um total de **957** protocolos na categoria de denúncias. Desses, **351** foram aceitos como denúncias, enquanto **606** foram convertidas como reclamações.

Motivos de Indeferimento (Denúncias Fev/2026)

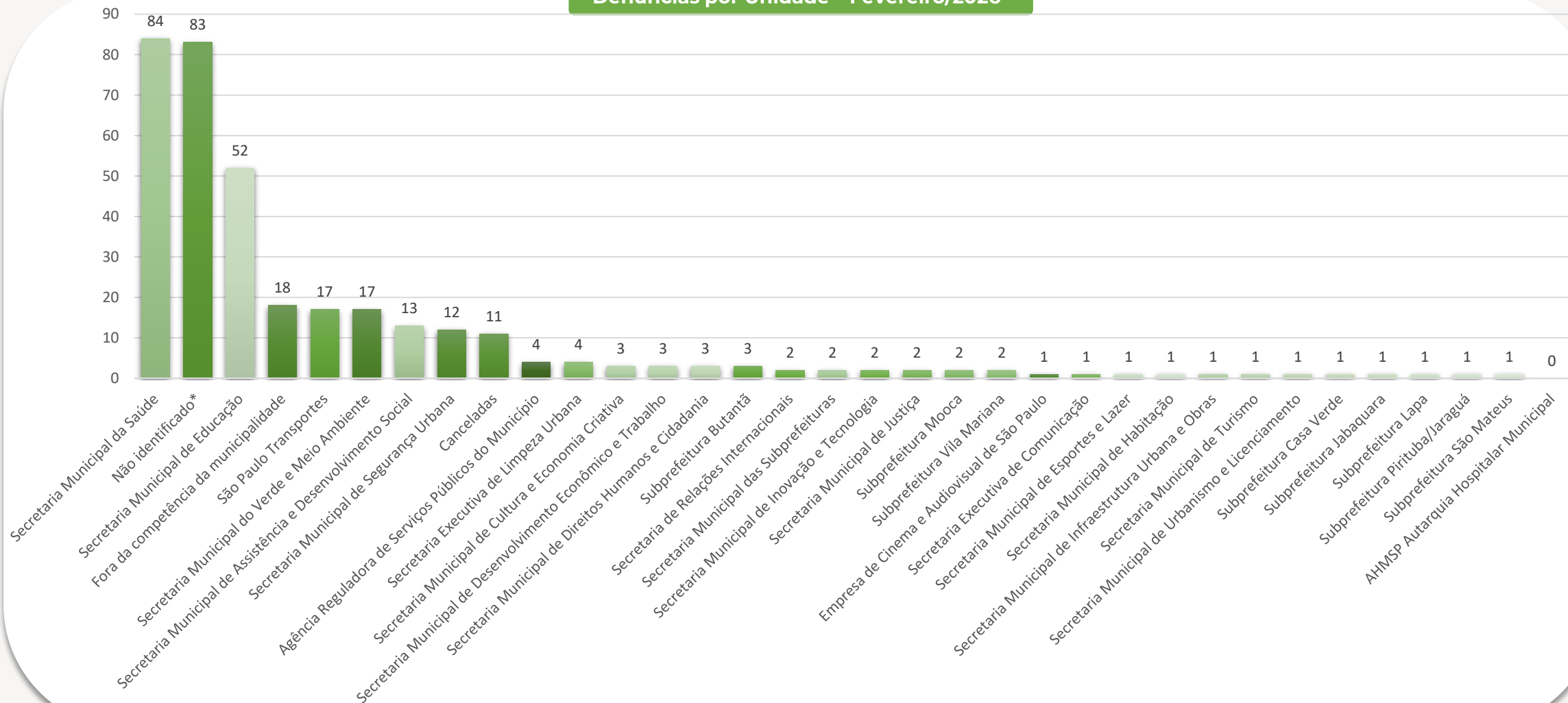


% recebidas, não recebidas, canceladas e convertidas - 2026



Denúncias - Unidades

Denúncias por Unidade – Fevereiro/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)

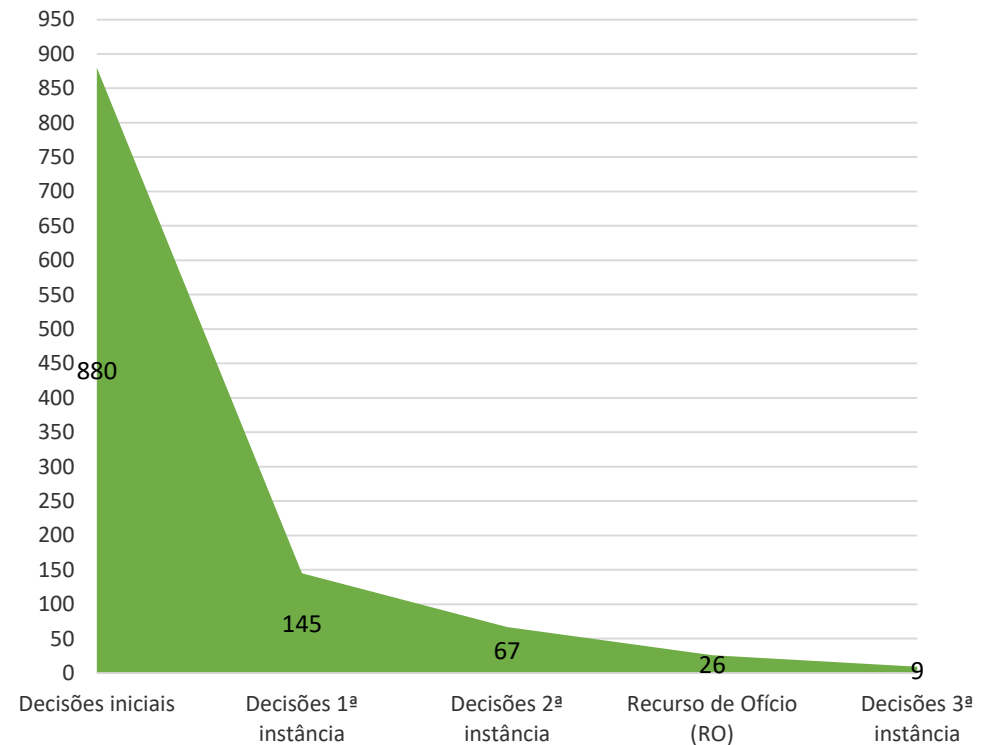
E-SIC		
Mês	Protocolos	Variação*
jan/26	959	56,70
fev/26	830	-13,45

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 – Fev/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.

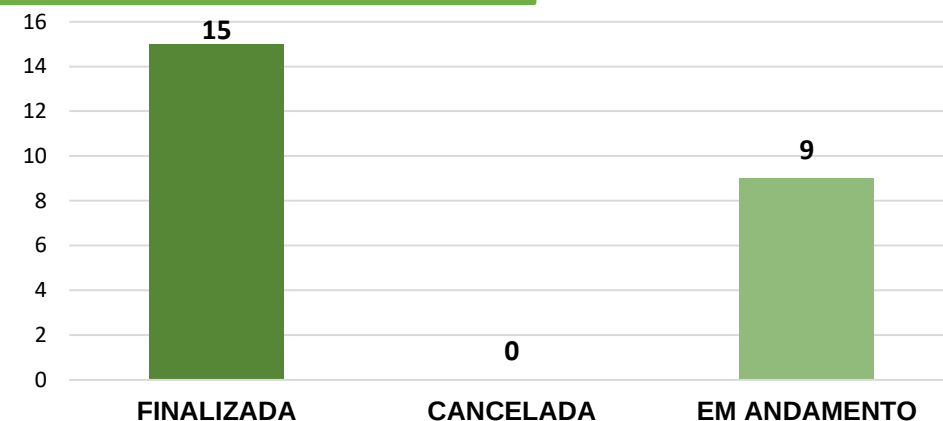
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) irá analisar de acordo com o fundamento da autodeterminação informativa, previsto no Art. 2º, inciso II da lei de Proteção de Dados Pessoais, garantindo ao cidadão o direito de controlar, proteger seus dados pessoais e também preservar documentos com informações pessoais e/ou sensíveis de terceiros.

Para mais informações: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4063>

Acesso ao Processo		
Mês	Protocolos	Variação*
jan/26	34	161,54
fev/26	24	84,62

*Variação percentual em relação ao mês imediatamente anterior

Status Atual – Fevereiro/2026





PREFEITURA DE
SÃO PAULO