

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Trimestral

Primeiro Trimestre de 2022



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

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

Assessora Técnica III

Luciana Araújo Amorim dos Santos

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila Batista Malta

Diretora de Transparência Passiva

Liliane Carrilo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Luan Vinicius de Souza

Estagiária

Laís Carolina Souza Salvi

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório 1º Trimestre/2022

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2022 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses janeiro, fevereiro e março. O presente relatório tem como objetivo apresentar em ordem alfabética dados estatísticos separados por: canal de atendimento, natureza do assunto, secretarias e subprefeituras, além dos 10 órgãos mais demandados. Os primeiros meses de 2022 somam o registro de 12.748 protocolos um aumento de 4,60% em relação ao quarto trimestre de 2021.

O assunto “Bilhete Único” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste trimestre, com 976 registros. Buraco e Pavimentação (750 protocolos), Árvore (670 protocolos) e Poluição Sonora – PSIU (594 protocolos) completaram o ranking de temas com maior registro de reclamações.

A Ouvidoria Geral do Município tem como missão o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o município e as instituições públicas.

Pelo Decreto 58.426/2018, Art. 15. Compete à Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município:

VIII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

Considerando ainda que o Parágrafo único dispõe que a Ouvidoria Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o “caput” deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são acometidas, assim como ao seu titular, são estruturados vários relatórios pela periodicidade mensal, trimestral e anual e por temática como pandemia/COVID 19.

O município pode recorrer à Ouvidoria quando não obtiver resposta ou solução satisfatória juntos aos órgãos municipais, registrar reclamação referente a qualidade do atendimento prestado pela municipalidade ou não tiver os seus direitos garantidos. Esclarecimentos de dúvidas e as solicitações iniciais de serviços tais como poda de árvore, limpeza, fiscalização, cumprimento da lei do silêncio urbano, informações sobre a documentação necessária para regularizar imóveis e obras, entre outros, devem ser encaminhadas diretamente aos órgãos responsáveis pelo Portal 156 (<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>).

Número de Atendimentos 1º Trimestre/2022

ATENDIMENTOS	1º trim 2022	Total	Média
Carta	60	60	60
Central SP156	3.932	3.932	3.932
E-mail	1.582	1.582	1.582
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	11	11	11
Portal	6.715	6.715	6.715
Presencial	448	448	448
TOTAL	12.748	12.748	12.748

Número de Protocolos 1º Trimestre/2022

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2022	12.748	
2º trim 2022		
3º trim 2022		
4º trim 2022		

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Acessibilidade	0	0	0
Acessibilidade digital	0	0	0
Acessibilidade em edificações	1	1	1
Acesso à Informação e Governo Aberto	26	26	26
Adoção de animais	2	2	2
Agendamento Eletrônico	7	7	7
Água subterrânea/Curso d'água	1	1	1
Alimentação escolar	40	40	40
Alistamento e Serviço Militar	4	4	4
Ambulantes	21	21	21
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	32	32	32
Animais silvestres	1	1	1
Animal agressor e/ou invasor	11	11	11
Animal em via pública	6	6	6
Apoio à aprendizagem	11	11	11
Apoio terapêutico	0	0	0
Áreas contaminadas	1	1	1
Áreas municipais	38	38	38
Árvore	670	670	670
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	0	0	0
Assistência domiciliar	1	1	1
Assistência farmacêutica	56	56	56
ATENDE - Transporte de pessoas com deficiência	36	36	36
Auto de infração	2	2	2
Auxílio Aluguel	7	7	7
Bibliotecas	6	6	6
Bicicleta	13	13	13
Bilhete único	976	976	976
Boletim e frequência escolar	0	0	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0
Buraco e pavimentação	750	750	750
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	113	113	113
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	31	31	31
Calçadas, guias e postes	272	272	272
Capinação e roçada de áreas verdes	270	270	270
Carga e frete	3	3	3
Carro híbrido	31	31	31

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2022	Total	Média trimestral
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	64	64	64
Cemitérios	9	9	9
Central 156	27	27	27
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	14	14	14
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	22	22	22
Centros esportivos	21	21	21
Certidão Ambiental	2	2	2
Certidões	35	35	35
Cirurgias	17	17	17
COHAB	17	17	17
Coleta de lixo domiciliar	42	42	42
Coleta de resíduos de serviços de saúde	7	7	7
Coleta seletiva	8	8	8
Comida de rua e foodtruck	1	1	1
Condições sanitárias inadequadas	12	12	12
Conduta de funcionário da CET	5	5	5
Conduta de funcionários	88	88	88
Consulta de débitos e DUC	10	10	10
Consultas médicas	111	111	111
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	4	4	4
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	492	492	492
Criação inadequada de animais	17	17	17
Criança e adolescente	2	2	2
Defesa civil	52	52	52
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	11	11	11
Devoluções e Restituições	92	92	92
Dívida Ativa	87	87	87
Documentações de edificações	9	9	9
Documentações de rua e logradouro	14	14	14
Documentações e alvarás de obras	20	20	20
Drenagem de água de chuva	300	300	300
Ecoponto	5	5	5
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0
Elogio	238	238	238
Empreenda fácil	2	2	2
Esgoto e água usada	15	15	15
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	475	475	475
Estacionamento	196	196	196

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Eutanásia	0	0	0
Eventos	6	6	6
Exames médicos	26	26	26
Exames, vacinas e castração	101	101	101
Exumação e traslado/transferência de corpos	4	4	4
Feira livre	26	26	26
Ferro velho	1	1	1
Fiscalização de obras	213	213	213
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	15	15	15
Guarda Civil Metropolitana	23	23	23
Guias rebaixadas	7	7	7
Habite-se	14	14	14
Heliponto	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	8	8	8
Hospital veterinário público	5	5	5
Iluminação Pública	214	214	214
Imunidades e isenções e demais benefícios	8	8	8
IPREM	11	11	11
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	539	539	539
ISS - imposto sobre serviço	44	44	44
ITBI - imposto sobre a transmissão de bens imóveis	54	54	54
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	0	0
Leve leite	222	222	222
Licenciamento Ambiental	0	0	0
Lixeiras públicas	43	43	43
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	1	1	1
Material e uniforme escolar	141	141	141
Matrícula e transferência escolar	258	258	258
Mediação de conflitos	4	4	4
Medicamento de controle especial	12	12	12
Mercados e Sacolões	1	1	1
Microempreendedor Individual - MEI	3	3	3
Moto-frete	3	3	3
Multa ambiental	0	0	0
Multas de trânsito	399	399	399
Multas e contestações	8	8	8
Não identificado***	330	330	330
NFS-e - Nota Fiscal Paulista - Nota do Milhão	32	32	32

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Numeração de imóveis	5	5	5
Obras no viário	6	6	6
Ocupação irregular	30	30	30
Ônibus	134	134	134
Organizações da Sociedade Civil	6	6	6
ônibus fretado	1	1	1
Órgãos externo	160	160	160
Pandemia - COVID-19	12	12	12
Parcelamento de tributos	13	13	13
Parques	20	20	20
Patrimônio histórico e cultural	0	0	0
Pessoa idosa	3	3	3
Placas com nome de rua	0	0	0
Planetário	0	0	0
Poluição do ar	29	29	29
Poluição sonora - PSIU	594	594	594
Ponto de ônibus	36	36	36
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	197	197	197
População ou pessoa em situação de rua	43	43	43
Portal SP156	66	66	66
Praças	42	42	42
Precatórios	3	3	3
Processo Administrativo	212	212	212
Programa Ação Jovem	0	0	0
Programa Bolsa Família	9	9	9
Programa Cidade Solidária	2	2	2
Programa Operação Trabalho - POT	1	1	1
Programa Renda Cidadã	1	1	1
Programa Renda Mínima	4	4	4
Publicidade e poluição visual	8	8	8
Qualidade de atendimento	372	372	372
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	0	0
Reciclagem	0	0	0
Regimes Especiais de Tributação	4	4	4
Registro de animais - RGA	81	81	81
Regularização de imóvel	20	20	20
Remoção de grandes objetos	185	185	185
Renda Básica Emergencial	5	5	5

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Reparação de danos	12	12	12
Rios e córregos	43	43	43
Ruas, vilas, vielas e escadarias	35	35	35
Saúde Bucal	4	4	4
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	4	4	4
Seguro desemprego	1	1	1
Segurança de edificação	3	3	3
Senha Web	40	40	40
Serviços de apoio terapêutico	0	0	0
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	338	338	338
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	5	5	5
Taxas mobiliárias	14	14	14
Táxi/ Aplicativos	15	15	15
Telecentros	0	0	0
Terrenos e imóveis	118	118	118
Transporte Escolar	102	102	102
Unidade habitacional	37	37	37
Unidades escolares	15	15	15
Urgências e Emergências	1	1	1
Vacinação	56	56	56
Varrição e limpeza urbana	154	154	154
Veículos abandonados	329	329	329
Zona Azul	38	38	38
WiFi Livre SP	0	0	0
Total	12426	12426	12426

*Exceto denúncia

10 assuntos mais demandados

1º Trimestre/2022

NATUREZA - Assunto	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Bilhete único	976	976	976
Buraco e pavimentação	750	750	750
Árvore	670	670	670
Poluição sonora - PSIU	594	594	594
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	539	539	539
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	492	492	492
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	475	475	475
Multas de trânsito	399	399	399
Qualidade de atendimento	372	372	372
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	338	338	338

Solicitações por Secretarias

1º Trimestre/2022

Unidades PMSP	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Secretaria do Governo Municipal	36	36	36
Casa Civil	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	93	93	93
Controladoria Geral do Município	42	42	42
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0
Secretaria Executiva de Gestão	26	26	26
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	351	351	351
Secretaria Municipal da Fazenda	1274	1274	1274
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	4	4	4
Secretaria Municipal da Saúde	777	777	777
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1386	1386	1386
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	764	764	764
Secretaria Municipal de Cultura	14	14	14
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	21	21	21
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	28	28	28
Secretaria Municipal de Educação	870	870	870
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	33	33	33
Secretaria Municipal de Habitação	13	13	13
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	95	95	95
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	126	126	126
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	487	487	487
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	97	97	97
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	283	283	283
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	142	142	142
Subprefeitura Aricanduva	59	59	59
Subprefeitura Butantã	128	128	128
Subprefeitura Campo Limpo	91	91	91
Subprefeitura Capela do Socorro	95	95	95
Subprefeitura Casa Verde	68	68	68
Subprefeitura Cidade Ademar	59	59	59
Subprefeitura Cidade Tiradentes	12	12	12
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	36	36	36
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	59	59	59
Subprefeitura Guaianases	23	23	23
Subprefeitura Ipiranga	105	105	105
Subprefeitura Itaim Paulista	76	76	76

Solicitações por Secretarias

1º Trimestre/2022

Unidades PMSP	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Subprefeitura Itaquera	133	133	133
Subprefeitura Jabaquara	56	56	56
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	68	68	68
Subprefeitura Lapa	296	296	296
Subprefeitura M'Boi Mirim	37	37	37
Subprefeitura Mooca	125	125	125
Subprefeitura Parelheiros	23	23	23
Subprefeitura Penha	170	170	170
Subprefeitura Perus	13	13	13
Subprefeitura Pinheiros	137	137	137
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	105	105	105
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	115	115	115
Subprefeitura Santo Amaro	132	132	132
Subprefeitura São Mateus	58	58	58
Subprefeitura São Miguel Paulista	44	44	44
Subprefeitura Sapopemba	45	45	45
Subprefeitura Sé	150	150	150
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	44	44	44
Subprefeitura Vila Mariana	125	125	125
Subprefeitura Vila Prudente	50	50	50
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	53	53	53
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	630	630	630
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	501	501	501
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	17	17	17
São Paulo Transportes - SPTRANS	1271	1271	1271
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	32	32	32
Não identificado	60	60	60
Órgão externo	163	163	163
TOTAL_	12426	12426	12426

¹Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

1º Trimestre/2022

Unidades PMSP	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1386	1386	1386
Secretaria Municipal da Fazenda	1274	1274	1274
São Paulo Transportes - SPTRANS	1271	1271	1271
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	351	351	351
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	630	630	630
Secretaria Municipal de Educação	870	870	870
Secretaria Municipal da Saúde	777	777	777
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	764	764	764
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	501	501	501
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	487	487	487

* A partir de abril/18 passou a ser de responsabilidade da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, o Departamento de Iluminação Pública e o Serviço Funerário.

** A partir de abril/18 a Secretaria Municipal de Obras e Serviços passou a se chamar Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras, com alterações das suas competências, deixando de ser responsável pelo Departamento de Iluminação Pública e pelo Serviço Funerário, sendo que estas passaram a ser de responsabilidade da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais.

***A partir de maio/18 foi individualizada a quantidade de entradas de AMLURB, ILUME, SPUA e Serviço Funerário do total de entradas da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, assim como de CET e SPTRANS do total da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes.

****Os protocolos classificadas como unidade não especificada, são reclamações recebidas no sistema sem que se tenha o registro da unidade demandada.

Solicitações por Subprefeituras

1º Trimestre/2022

Unidades PMSP	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	59	59	59
Subprefeitura Butantã	128	128	128
Subprefeitura Campo Limpo	91	91	91
Subprefeitura Capela do Socorro	95	95	95
Subprefeitura Casa Verde	68	68	68
Subprefeitura Cidade Ademar	59	59	59
Subprefeitura Cidade Tiradentes	12	12	12
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	36	36	36
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	59	59	59
Subprefeitura Guaianases	23	23	23
Subprefeitura Ipiranga	105	105	105
Subprefeitura Itaim Paulista	76	76	76
Subprefeitura Itaquera	133	133	133
Subprefeitura Jabaquara	56	56	56
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	68	68	68
Subprefeitura Lapa	296	296	296
Subprefeitura M'Boi Mirim	37	37	37
Subprefeitura Mooca	125	125	125
Subprefeitura Parelheiros	23	23	23
Subprefeitura Penha	170	170	170
Subprefeitura Perus	13	13	13
Subprefeitura Pinheiros	137	137	137
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	105	105	105
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	115	115	115
Subprefeitura Santo Amaro	132	132	132
Subprefeitura São Mateus	58	58	58
Subprefeitura São Miguel Paulista	44	44	44
Subprefeitura Sapopemba	45	45	45
Subprefeitura Sé	150	150	150
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	44	44	44
Subprefeitura Vila Mariana	125	125	125
Subprefeitura Vila Prudente	50	50	50
Total	2737	2737	2737

10 Subprefeituras mais demandadas 1º Trimestre/2022

Unidades PMSP - Subprefeituras	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Lapa	296	296	296
Penha	170	170	170
Sé	150	150	150
Pinheiros	137	137	137
Itaquera	133	133	133
Santo Amaro	132	132	132
Butantã	128	128	128
Mooca	125	125	125
Vila Mariana	125	125	125
Santana/Tucuruvi	115	115	115