

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Trimestral

Segundo 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 2º Trimestre/2022

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do segundo trimestre de 2022 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses abril, maio e junho. 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 meses do segundo trimestre de 2022 somam o registro de 11.045 protocolos uma queda de 13,36% em relação ao primeiro trimestre de 2022.

O assunto “Poluição Sonora - PSIU” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste trimestre, com 645 registros. Árvore (616 protocolos), Buraco e Pavimentação (608 protocolos) e Bilhete Único (516 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 munícipe 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 cometidas, assim como ao seu titular, são estruturados vários relatórios pela periodicidade mensal, trimestral e anual e por temática como pandemia/COVID 19.

O munícipe 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 2º Trimestre/2022

ATENDIMENTOS	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média
Carta	60	60	120	60
Central SP156	2.737	3.932	6.669	3.335
E-mail	1.991	1.582	3.573	1.787
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	9	11	20	10
Portal	5.744	6.715	12.459	6.230
Presencial	504	448	952	476
TOTAL	11.045	12.748	23.793	11.897

Número de Protocolos 2º Trimestre/2022

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2022	12.748	
2º trim 2022	11.045	-13,36
3º trim 2022		
4º trim 2022		

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

2º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Acessibilidade	0	0	0	0
Acessibilidade digital	0	0	0	0
Acessibilidade em edificações	2	1	3	2
Adoção de animais	0	2	2	1
Agendamento Eletrônico	31	7	38	19
Água subterrânea/Curso d'água	0	1	1	1
Alimentação escolar	9	40	49	25
Alistamento e Serviço Militar	8	4	12	6
Ambulantes	28	21	49	25
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	31	32	63	32
Animais silvestres	0	1	1	1
Animal agressor e/ou invasor	8	11	19	10
Animal em via pública	5	6	11	6
Apoio à aprendizagem	12	11	23	12
Apoio terapêutico	0	0	0	0
Áreas contaminadas	0	1	1	1
Áreas municipais	37	38	75	38
Árvore	616	670	1286	643
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	5	0	5	3
Assistência domiciliar	1	1	2	1
Assistência farmacêutica	36	56	92	46
ATENDE - Transporte de pessoas com deficiência	40	36	76	38
Auto de infração	6	2	8	4
Auxílio Aluguel	1	7	8	4
Bibliotecas	1	6	7	4
Bicicleta	5	13	18	9
Bilhete único	516	976	1492	746
Boletim e frequência escolar	0	0	0	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0	0
Buraco e pavimentação	608	750	1358	679
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	250	113	363	182
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	40	31	71	36
Calçadas, guias e postes	270	272	542	271
Capinação e roçada de áreas verdes	185	270	455	228
Carga e frete	5	3	8	4
Carro híbrido	13	31	44	22
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	81	64	145	73

Natureza dos Assuntos

2º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Cemitérios	5	9	14	7
Central 156	13	27	40	20
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATe	6	14	20	10
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	31	22	53	27
Centros esportivos	27	21	48	24
Certidão Ambiental	2	2	4	2
Certidões	42	35	77	39
Cirurgias	12	17	29	15
COHAB	19	17	36	18
Coleta de lixo domiciliar	13	42	55	28
Coleta de resíduos de serviços de saúde	15	7	22	11
Coleta seletiva	5	8	13	7
Comida de rua e foodtruck	1	1	2	1
Condições sanitárias inadequadas	2	12	14	7
Conduta de funcionário da CET	2	5	7	4
Conduta de funcionários	77	88	165	83
Consulta de débitos e DUC	15	10	25	13
Consultas médicas	99	111	210	105
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	5	4	9	5
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	143	492	635	318
Criação inadequada de animais	14	17	31	16
Criança e adolescente	0	2	2	1
Defesa civil	29	52	81	41
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	10	11	21	11
Devoluções e Restituições	113	92	205	103
Dívida Ativa	72	87	159	80
Documentações de edificações	13	9	22	11
Documentações de rua e logradouro	10	14	24	12
Documentações e alvarás de obras	9	20	29	15
Drenagem de água de chuva	226	300	526	263
Ecoponto	2	5	7	4
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0	0
Elogio	201	238	439	220
Empresa fácil	4	2	6	3
Esgoto e água usada	11	15	26	13
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	308	475	783	392
Estacionamento	169	196	365	183
Eutanásia	0	0	0	0

Natureza dos Assuntos

2º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Eventos	5	6	11	6
Exames médicos	13	26	39	20
Exames, vacinas e castração	82	101	183	92
Exumação e traslado/transferência de corpos	2	4	6	3
Feira livre	42	26	68	34
Ferro velho	0	1	1	1
Fiscalização de obras	224	213	437	219
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	8	15	23	12
Guarda Civil Metropolitana	51	23	74	37
Guias rebaixadas	6	7	13	7
Habite-se	1	14	15	8
Heliponto	0	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	4	8	12	6
Hospital veterinário público	2	5	7	4
Iluminação Pública	141	214	355	178
Imunidades e isenções e demais benefícios	5	8	13	7
IPREM	11	11	22	11
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	362	539	901	451
ISS - imposto sobre serviço	32	44	76	38
ITBI - imposto sobre a transmissão de bens imóveis	59	54	113	57
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	1	0	1	1
Leve leite	135	222	357	179
Licenciamento Ambiental	1	0	1	1
Lixeiras públicas	41	43	84	42
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	0	1	1	1
Material e uniforme escolar	21	141	162	81
Matrícula e transferência escolar	174	258	432	216
Mediação de conflitos	7	4	11	6
Medicamento de controle especial	10	12	22	11
Mercados e Sacolões	0	1	1	1
Microempreendedor Individual - MEI	4	3	7	4
Moto-frete	0	3	3	2
Multa ambiental	0	0	0	0
Multas de trânsito	386	399	785	393
Multas e contestações	5	8	13	7
Não identificado***	516	330	846	423
NFS-e - Nota Fiscal Paulista - Nota do Milhão	38	32	70	35
Numeração de imóveis	3	5	8	4

Natureza dos Assuntos

2º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Obras no viário	19	6	25	13
Ocupação irregular	22	30	52	26
Ônibus	128	134	262	131
Organizações da Sociedade Civil	11	6	17	9
ônibus fretado	1	1	2	1
Órgãos externo	211	160	371	186
Pandemia - COVID-19	5	12	17	9
Parcelamento de tributos	26	13	39	20
Parques	13	20	33	17
Patrimônio histórico e cultural	0	0	0	0
Pedido de orientação	25	26	51	26
Pessoa idosa	1	3	4	2
Placas com nome de rua	0	0	0	0
Planetário	1	0	1	1
Poluição do ar	26	29	55	28
Poluição sonora - PSIU	645	594	1239	620
Ponto de ônibus	52	36	88	44
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	119	197	316	158
População ou pessoa em situação de rua	55	43	98	49
Portal SP156	69	66	135	68
Praças	25	42	67	34
Precatórios	7	3	10	5
Processo Administrativo	358	212	570	285
PRCON Cidade de São Paulo	1	0	1	1
Programa Ação Jovem	1	0	1	1
Programa Bolsa Família	2	9	11	6
Programa Cidade Solidária	0	2	2	1
Programa Operação Trabalho - POT	3	1	4	2
Programa Renda Cidadã	10	1	11	6
Programa Renda Mínima	5	4	9	5
Publicidade e poluição visual	15	8	23	12
Qualidade de atendimento	375	372	747	374
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	0	0	0
Reciclagem	0	0	0	0
Regimes Especiais de Tributação	2	4	6	3
Registro de animais - RGA	33	81	114	57
Regularização de imóvel	26	20	46	23
Remoção de grandes objetos	72	185	257	129

Natureza dos Assuntos

2º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Renda Básica Emergencial	2	5	7	4
Reparação de danos	22	12	34	17
Rios e córregos	24	43	67	34
Ruas, vilas, vielas e escadarias	25	35	60	30
Saúde Bucal	5	4	9	5
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	3	4	7	4
Seguro desemprego	1	1	2	1
Segurança de edificação	4	3	7	4
Senha Web	24	40	64	32
Serviços de apoio terapêutico	0	0	0	0
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	392	338	730	365
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	4	5	9	5
Taxas mobiliárias	24	14	38	19
Táxi/ Aplicativos	14	15	29	15
Telecentros	3	0	3	2
Terrenos e imóveis	99	118	217	109
Transporte Escolar	50	102	152	76
Unidade habitacional	5	37	42	21
Unidades escolares	79	15	94	47
Urgências e Emergências	0	1	1	1
Vacinação	53	56	109	55
Varição e limpeza urbana	109	154	263	132
Veículos abandonados	366	329	695	348
Zona Azul	22	38	60	30
WiFi Livre SP	0	0	0	0
Total	10661	12426	23087	11544

¹Exceto denúncia

10 assuntos mais demandados

2º Trimestre/2022

NATUREZA - Assunto	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Poluição sonora - PSIU	645	594	1239	620
Árvore	616	670	1286	643
Buraco e pavimentação	608	750	1358	679
Bilhete único	516	976	1492	746
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	392	338	730	365
Multas de trânsito	386	399	785	393
Qualidade de atendimento	375	372	747	374
Veículos abandonados	366	329	695	348
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	362	539	901	451
Processo Administrativo	358	212	570	285

Solicitações por Secretarias

2º Trimestre/2022

Unidades PMSP	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Secretaria do Governo Municipal	12	36	48	24
Casa Civil	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	130	93	223	112
Controladoria Geral do Município	38	42	80	40
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0	0
Secretaria Executiva de Gestão	0	26	26	13
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	581	351	932	466
Secretaria Municipal da Fazenda	1180	1274	2454	1227
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	3	4	7	4
Secretaria Municipal da Saúde	757	777	1534	767
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1380	1386	2766	1383
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	538	764	1302	651
Secretaria Municipal de Cultura	16	14	30	15
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	22	21	43	22
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	35	28	63	32
Secretaria Municipal de Educação	563	870	1433	717
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	44	33	77	39
Secretaria Municipal de Gestão			0	
Secretaria Municipal de Habitação	15	13	28	14
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	57	95	152	76
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	110	126	236	118
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	190	487	677	339
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	85	97	182	91
Secretaria Municipal de Turismo	1	0	1	1
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	135	283	418	209
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	87	142	229	115
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	186	53	239	120
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	630	630	315
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	784	501	1285	643
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	17	17	34	17
São Paulo Obras - SPObras	6	0	6	3
São Paulo Transportes - SPTRANS	813	1271	2084	1042
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	29	32	61	31
Não identificado	31	60	91	46
Órgão externo	212	163	375	188
TOTAL¹	8057	9689	17746	8873

¹Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

2º Trimestre/2022

Unidades PMSP	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1380	1386	2766	1383
Secretaria Municipal da Fazenda	1180	1274	2454	1227
São Paulo Transportes - SPTRANS	813	1271	2084	1042
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	784	501	1285	643
Secretaria Municipal da Saúde	757	777	1534	767
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	581	351	932	466
Secretaria Municipal de Educação	563	870	1433	717
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	538	764	1302	651
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	190	487	677	339
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	186	53	239	120

* 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

2º Trimestre/2022

Unidades PMSP	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	70	59	129	65
Subprefeitura Butantã	132	128	260	130
Subprefeitura Campo Limpo	95	91	186	93
Subprefeitura Capela do Socorro	75	95	170	85
Subprefeitura Casa Verde	72	68	140	70
Subprefeitura Cidade Ademar	72	59	131	66
Subprefeitura Cidade Tiradentes	18	12	30	15
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	38	36	74	37
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	47	59	106	53
Subprefeitura Guaianases	22	23	45	23
Subprefeitura Ipiranga	105	105	210	105
Subprefeitura Itaim Paulista	60	76	136	68
Subprefeitura Itaquera	117	133	250	125
Subprefeitura Jabaquara	45	56	101	51
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	58	68	126	63
Subprefeitura Lapa	244	296	540	270
Subprefeitura M'Boi Mirim	35	37	72	36
Subprefeitura Mooca	107	125	232	116
Subprefeitura Parelheiros	17	23	40	20
Subprefeitura Penha	142	170	312	156
Subprefeitura Perus	19	13	32	16
Subprefeitura Pinheiros	98	137	235	118
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	124	105	229	115
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	93	115	208	104
Subprefeitura Santo Amaro	134	132	266	133
Subprefeitura São Mateus	47	58	105	53
Subprefeitura São Miguel Paulista	35	44	79	40
Subprefeitura Sapopemba	45	45	90	45
Subprefeitura Sé	155	150	305	153
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	54	44	98	49
Subprefeitura Vila Mariana	126	125	251	126
Subprefeitura Vila Prudente	51	50	101	51
Total	2552	2737	5289	2645

10 Subprefeituras mais demandadas 2º Trimestre/2022

Unidades PMSP - Subprefeituras	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Lapa	244	296	540	270
Sé	155	150	305	153
Penha	142	170	312	156
Santo Amaro	134	132	266	133
Butantã	132	128	260	130
Vila Mariana	126	125	251	126
Pirituba/Jaraguá	124	105	229	115
Itaquera	117	133	250	125
Mooca	107	125	232	116
Ipiranga	105	105	210	105