

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Trimestral

Terceiro 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

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório 3º Trimestre/2022

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do terceiro 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 terceiro trimestre de 2022 somam o registro de 10.882 protocolos uma queda de 1,48% em relação ao segundo trimestre de 2022 que totalizou 11.045 protocolos.

O Assunto “Cadastro Único – CADÚNICO” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 3º trimestre, com 788 registros um aumento de 215,20%, Árvore (601 protocolos) que ocupa segundo lugar com uma queda de 2,44%, Poluição Sonora (559 protocolos) com uma queda de 13,33% e Qualidade de Atendimento (516 protocolos) com um aumento de 35,47% considerando o segundo trimestre.

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 3º Trimestre/2022

ATENDIMENTOS	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média
Carta	54	60	60	120	60
Central SP156	3.023	2.737	3.932	6.669	3.335
E-mail	2.837	1.991	1.582	3.573	1.787
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	15	9	11	20	10
Portal	4.520	5.744	6.715	12.459	6.230
Presencial	433	504	448	952	476
TOTAL	10.882	11.045	12.748	23.793	11.897

Número de Protocolos 3º Trimestre/2022

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2022	12.748	
2º trim 2022	11.045	-13,36
3º trim 2022	10.882	-1,48

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

3º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Acessibilidade	0	0	0	0	0
Acessibilidade digital	0	0	0	0	0
Acessibilidade em edificações	3	2	1	6	2
Adoção de animais	2	0	2	4	1
Agendamento eletrônico	32	31	7	70	23
Água subterrânea/Curso d'água	1	0	1	2	1
Alimentação escolar	6	9	40	55	18
Alistamento e Serviço Militar	4	8	4	16	5
Ambulantes	33	28	21	82	27
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	20	31	32	83	28
Animais silvestres	3	0	1	4	1
Animal agressor e/ou invasor	12	8	11	31	10
Animal em via pública	5	5	6	16	5
Apoio à aprendizagem	5	12	11	28	9
Apoio terapêutico	0	0	0	0	0
Áreas contaminadas	0	0	1	1	0
Áreas municipais	32	37	38	107	36
Árvore	601	616	670	1887	629
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	1	5	0	6	2
Assistência domiciliar	0	1	1	2	1
Assistência farmacêutica	14	36	56	106	35
ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência	19	40	36	95	32
Autos de Infração	2	6	2	10	3
Auxílio Aluguel	1	1	7	9	3
Auxílio Brasil	5	0	0	5	2
Bibliotecas municipais	3	1	6	10	3
Bicicleta	10	5	13	28	9
Bilhete único	219	516	976	1711	570
Boletim e frequência escolar	0	0	0	0	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0	0	0
Buraco e pavimentação	492	608	750	1850	617
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	788	250	113	1151	384
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	15	40	31	86	29
Calçadas, guias e postes	376	270	272	918	306
Capinação e roçada de áreas verdes	58	185	270	513	171
Carga e frete	0	5	3	8	3
Carro híbrido	12	13	31	56	19

Natureza dos Assuntos

3º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Cartão SUS	4	0	0	4	1
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	54	81	64	199	66
Cemitérios	14	5	9	28	9
Central 156	11	13	27	51	17
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	7	6	14	27	9
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	373	31	22	426	142
Centros esportivos	11	27	21	59	20
Certidão Ambiental	3	2	2	7	2
Certidões	49	42	35	126	42
Cirurgias	13	12	17	42	14
COHAB	24	19	17	60	20
Coleta de lixo domiciliar	19	13	42	74	25
Coleta de resíduos de serviços de saúde	7	15	7	29	10
Coleta seletiva	3	5	8	16	5
Comida de rua e foodtruck	0	1	1	2	1
Condições sanitárias inadequadas	5	2	12	19	6
Conduta de funcionário da CET	0	2	5	7	2
Conduta de funcionários	41	77	88	206	69
Consulta de débitos e DUC	17	15	10	42	14
Consultas médicas	62	99	111	272	91
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	3	5	4	12	4
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	56	143	492	691	230
Criação inadequada de animais	5	14	17	36	12
Criança e adolescente	0	0	2	2	1
Defesa civil	6	29	52	87	29
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	0	10	11	21	7
Devoluções, restituições e indenizações	100	113	92	305	102
Dívida Ativa	44	72	87	203	68
Documentações de edificações	9	13	9	31	10
Documentações e alvarás para obras	11	9	20	40	13
Documentações de ruas e logradouros	11	10	14	35	12
Drenagem de água de chuva	202	226	300	728	243
Ecoponto	1	2	5	8	3
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0	0	0
Elogio	163	201	238	602	201
Empresa fácil	0	4	2	6	2
Esgoto e água usada	8	11	15	34	11

Natureza dos Assuntos

3º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	387	308	475	1170	390
Estacionamento	137	169	196	502	167
Eutanásia	0	0	0	0	0
Eventos	5	5	6	16	5
Exames médicos	9	13	26	48	16
Exames, vacinas e castração	37	82	101	220	73
Exumação e traslado/transferência de corpos	5	2	4	11	4
Feira livre	41	42	26	109	36
Ferro velho	0	0	1	1	0
Fiscalização de obras	254	224	213	691	230
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	11	8	15	34	11
Guarda Civil Metropolitana	47	51	23	121	40
Guias rebaixadas	11	6	7	24	8
Habite-se	7	1	14	22	7
Heliponto	0	0	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	1	4	8	13	4
Hospital veterinário público	3	2	5	10	3
Iluminação pública	104	141	214	459	153
Imigrante	2	0	0	2	1
Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais	2	5	8	15	5
IPREM	0	11	11	22	7
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	296	362	539	1197	399
ISS - Imposto Sobre Serviços	37	32	44	113	38
ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis	38	59	54	151	50
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	1	0	1	0
Leve leite	119	135	222	476	159
Licenciamento Ambiental	1	1	0	2	1
Lixeiras públicas	43	41	43	127	42
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	0	0	1	1	0
Material e uniforme escolar	14	21	141	176	59
Matrícula e transferência escolar	57	174	258	489	163
Mediação de conflitos	1	7	4	12	4
Medicamento de controle especial	3	10	12	25	8
Mercados e Sacolões	0	0	1	1	0
Microempreendedor Individual - MEI	9	4	3	16	5
Moto frete	1	0	3	4	1
Multa ambiental	0	0	0	0	0
Multas de trânsito	445	386	399	1230	410

Natureza dos Assuntos

3º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Multas e contestações	10	5	8	23	8
Não identificado***	623	516	330	1469	490
Nota do Milhão	45	38	32	115	38
Numeração de imóveis	2	3	5	10	3
Obras no viário	3	19	6	28	9
Ocupação irregular	25	22	30	77	26
Ônibus	139	128	134	401	134
Organizações da Sociedade Civil	7	11	6	24	8
Ônibus fretado	1	1	1	3	1
Órgão externo	296	211	160	667	222
Pandemia - COVID 19	1	5	12	18	6
Parcelamento de tributo	26	26	13	65	22
Parques	21	13	20	54	18
Patrimônio histórico e cultural	0	0	0	0	0
Pedido de orientação ou informação	21	25	26	72	24
Pessoa idosa	0	1	3	4	1
Placas com nome de rua	0	0	0	0	0
Planetário	0	1	0	1	0
Poluição do ar	29	26	29	84	28
Poluição sonora - PSIU	559	645	594	1798	599
Ponto de ônibus	41	52	36	129	43
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	110	119	197	426	142
População ou pessoa em situação de rua	42	55	43	140	47
Portal SP156	57	69	66	192	64
Praças	36	25	42	103	34
Precatórios	1	7	3	11	4
Processo Administrativo	363	358	212	933	311
PRCON Cidade de São Paulo	0	1	0	1	0
Programa Ação Jovem	0	1	0	1	0
Programa Bolsa Família	6	2	9	17	6
Programa Bolsa Trabalho	1	0	0	1	0
Programa Cidade Solidária	0	0	2	2	1
Programa Operação Trabalho - POT	1	3	1	5	2
Programa Renda Cidadã	6	10	1	17	6
Programa Renda Mínima	27	5	4	36	12
Publicidade e poluição visual	23	15	8	46	15
Qualidade de atendimento	508	375	372	1255	418
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	0	0	0	0

Natureza dos Assuntos

3º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Reciclagem	0	0	0	0	0
Regime Especial de Tributação	1	2	4	7	2
Registro de animais - RGA	4	33	81	118	39
Regularização de imóveis	4	26	20	50	17
Remoção de grandes objetos	24	72	185	281	94
Renda Básica Emergencial	2	2	5	9	3
Reparação de danos	7	22	12	41	14
Rios e córregos	35	24	43	102	34
Ruas, vilas, vielas e escadarias	24	25	35	84	28
Saúde bucal	2	5	4	11	4
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	6	3	4	13	4
Seguro desemprego	1	1	1	3	1
Segurança de edificação	4	4	3	11	4
Senha Web	14	24	40	78	26
Serviços de apoio terapêutico	0	0	0	0	0
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	335	392	338	1065	355
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	2	4	5	11	4
Taxas mobiliárias	38	24	14	76	25
Táxi e App	20	14	15	49	16
Telecentro	2	3	0	5	2
Terrenos e imóveis	84	99	118	301	100
Transporte Escolar	31	50	102	183	61
Unidade habitacional	1	5	37	43	14
Unidades escolares	90	79	15	184	61
Urgências e Emergências	0	0	1	1	0
Vacinação	7	53	56	116	39
Varrição e limpeza urbana	115	109	154	378	126
Veículos abandonados	304	366	329	999	333
Zona Azul	13	22	38	73	24
WiFi Livre SP	3	0	0	3	1
Total	10440	10661	12426	33527	11176

*Exceto denúncia

10 assuntos mais demandados

3º Trimestre/2022

NATUREZA - Assunto	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Cadastro Único (CadÚnico)	788	250	113	1151	384
Árvore	601	616	670	1887	629
Poluição sonora - PSIU	559	645	594	1798	599
Qualidade de atendimento	508	375	372	1255	418
Buraco e pavimentação	492	608	750	1850	617
Multas de trânsito	445	386	399	1230	410
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	387	308	475	1170	390
Processo Administrativo	363	358	212	933	311
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	335	392	338	1065	355
Bilhete único	219	516	976	1711	570

Solicitações por Secretarias

3º Trimestre/2022

Unidades PMSP	3º trim 2022	3º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Secretaria do Governo Municipal	15	12	36	63	21
Casa Civil	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	123	130	93	346	115
Controladoria Geral do Município	50	38	42	130	43
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0	0	0
Secretaria Executiva de Gestão	0	0	26	26	9
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	450	581	351	1382	461
Secretaria Municipal da Fazenda	1033	1180	1274	3487	1162
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	7	3	4	14	5
Secretaria Municipal da Saúde	597	757	777	2131	710
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1225	1380	1386	3991	1330
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1357	538	764	2659	886
Secretaria Municipal de Cultura	21	16	14	51	17
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	26	22	21	69	23
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	24	35	28	87	29
Secretaria Municipal de Educação	415	563	870	1848	616
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	27	44	33	104	35
Secretaria Municipal de Gestão	55	52	0	107	36
Secretaria Municipal de Habitação	13	15	13	41	14
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	83	57	95	235	78
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	112	110	126	348	116
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	135	190	487	812	271
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	69	85	97	251	84
Secretaria Municipal de Turismo	0	1	0	1	0
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	86	135	283	504	168
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	127	87	142	356	119
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	122	186	53	361	120
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	630	630	210
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	803	784	501	2088	696
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	19	17	17	53	18
São Paulo Obras - SPObras	5	6	0	11	4
São Paulo Transportes - SPTRANS	441	813	1271	2525	842
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	34	29	32	95	32
Não identificado	19	31	60	110	37
Órgão externo	294	212	163	669	223
TOTAL ¹	7787	8109	9689	25585	8528

¹Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

3º Trimestre/2022

Unidades PMSP	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1225	1380	1386	3991	1330
Secretaria Municipal da Fazenda	1033	1180	1274	3487	1162
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1357	538	764	2659	886
São Paulo Transportes - SPTRANS	441	813	1271	2525	842
Secretaria Municipal da Saúde	597	757	777	2131	710
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	803	784	501	2088	696
Secretaria Municipal de Educação	415	563	870	1848	616
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	450	581	351	1382	461
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	135	190	487	812	271
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	630	630	210

* 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

3º Trimestre/2022

Unidades PMSP	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	79	70	59	208	69
Subprefeitura Butantã	112	132	128	372	124
Subprefeitura Campo Limpo	130	95	91	316	105
Subprefeitura Capela do Socorro	100	75	95	270	90
Subprefeitura Casa Verde	77	72	68	217	72
Subprefeitura Cidade Ademar	54	72	59	185	62
Subprefeitura Cidade Tiradentes	16	18	12	46	15
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	32	38	36	106	35
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	48	47	59	154	51
Subprefeitura Guaianases	15	22	23	60	20
Subprefeitura Ipiranga	103	105	105	313	104
Subprefeitura Itaim Paulista	54	60	76	190	63
Subprefeitura Itaquera	106	117	133	356	119
Subprefeitura Jabaquara	30	45	56	131	44
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	45	58	68	171	57
Subprefeitura Lapa	234	244	296	774	258
Subprefeitura M'Boi Mirim	57	35	37	129	43
Subprefeitura Mooca	149	107	125	381	127
Subprefeitura Parelheiros	32	17	23	72	24
Subprefeitura Penha	121	142	170	433	144
Subprefeitura Perus	14	19	13	46	15
Subprefeitura Pinheiros	146	98	137	381	127
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	94	124	105	323	108
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	110	93	115	318	106
Subprefeitura Santo Amaro	126	134	132	392	131
Subprefeitura São Mateus	54	47	58	159	53
Subprefeitura São Miguel Paulista	41	35	44	120	40
Subprefeitura Sapopemba	33	45	45	123	41
Subprefeitura Sé	231	155	150	536	179
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	51	54	44	149	50
Subprefeitura Vila Mariana	117	126	125	368	123
Subprefeitura Vila Prudente	42	51	50	143	48
Total	2653	2552	2737	7942	2647

10 Subprefeituras mais demandadas 3º Trimestre/2022

Unidades PMSP - Subprefeituras	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Lapa	234	244	296	774	258
Sé	231	155	150	536	179
Penha	121	142	170	433	144
Santo Amaro	126	134	132	392	131
Mooca	149	107	125	381	127
Pinheiros	146	98	137	381	127
Butantã	112	132	128	372	124
Vila Mariana	117	126	125	368	123
Itaquera	106	117	133	356	119
Pirituba/Jaraguá	94	124	105	323	108