

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Trimestral

Quarto 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

Assessor / Assistente Administrativo de Gestão

Liliane Carrilo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia

Márcio Henrique Ramires dos Santos

Diretora de Processamento de Demandas

Márcia Rejane Tomaz Magalhães

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

Ouvidoria Geral do Município

Relatório 4º Trimestre/2022

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do quarto trimestre de 2022 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de outubro, novembro e dezembro. 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 quarto trimestre de 2022 somam o registro de 11.428 um aumento de 5,02% em relação ao terceiro trimestre de 2022 que totalizou 10.882 protocolos.

O Assunto “CADÚnico” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 4º trimestre, com 2.042 registros um aumento de 159% em relação ao 3º trimestre de 2022 (788), “Qualidade de Atendimento” ocupa segundo lugar com 873 protocolos com um aumento de 71%, e “Poluição Sonora - PSIU” com 571 protocolos um aumento de 2,14% considerando o terceiro trimestre.

A Ouvidoria Geral do Município tem como missão *“promover a participação popular, orientar a atuação das demais unidades de ouvidorias municipais e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno”*. Assim, promove o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas municipais.

Pelo Decreto 58.426/2018, que estabelece a política de defesa do usuário do serviço público, compete à Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município, *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*. Por consequência 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 junto aos órgãos municipais pelo atendimento inicial do telefone ou Portal 156, <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos> ; registrar reclamação referente a qualidade do atendimento prestado pela municipalidade ou não tiver os seus direitos garantidos.

Número de Atendimentos

4º Trimestre/2022

ATENDIMENTOS	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média
Carta	32	54	60	60	206	52
Central SP156	4.268	3.023	2.737	3.932	13.960	3.490
E-mail	2.446	2.837	1.991	1.582	8.856	2.214
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	32	15	9	11	67	17
Portal	4.315	4.520	5.744	6.715	21.294	5.324
Presencial	335	433	504	448	1.720	430
TOTAL	11.428	10.882	11.045	12.748	46.103	11.558

Número de Protocolos

4º Trimestre/2022

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2022	12.748	xxx
2º trim 2022	11.045	-13,36
3º trim 2022	10.882	-1,48
4º trim 2022	11.428	5,02

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Acessibilidade	0	0	0	0	0	0
Acessibilidade digital	0	0	0	0	0	0
Acessibilidade em edificações	4	3	2	1	10	3
Adoção de animais	0	2	0	2	4	1
Agendamento eletrônico	7	32	31	7	77	19
Água subterrânea/Curso d'água	1	1	0	1	3	1
Alimentação escolar	4	6	9	40	59	15
Alistamento e Serviço Militar	2	4	8	4	18	5
Ambulantes	32	33	28	21	114	29
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	19	20	31	32	102	26
Animais silvestres	0	3	0	1	4	1
Animal agressor e/ou invasor	8	12	8	11	39	10
Animal em via pública	7	5	5	6	23	6
Apoio à aprendizagem	4	5	12	11	32	8
Apoio terapêutico	0	0	0	0	0	0
Áreas contaminadas	0	0	0	1	1	0
Áreas municipais	32	32	37	38	139	35
Árvore	526	601	616	670	2413	603
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	4	1	5	0	10	3
Assistência domiciliar	0	0	1	1	2	1
Assistência farmacêutica	1	14	36	56	107	27
ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência	22	19	40	36	117	29
Autos de Infração	5	2	6	2	15	4
Auxílio Aluguel	0	1	1	7	9	2
Auxílio Brasil	0	5	0	0	5	1
Bibliotecas municipais	4	3	1	6	14	4
Bicicleta	2	10	5	13	30	8
Bilhete único	139	219	516	976	1850	463
Boletim e frequência escolar	0	0	0	0	0	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0	0	0	0
Buraco e pavimentação	527	492	608	750	2377	594
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	2042	788	250	113	3193	798
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	20	15	40	31	106	27
Calçadas, guias e postes	319	376	270	272	1237	309
Capinação e roçada de áreas verdes	110	58	185	270	623	156

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Carga e frete	3	0	5	3	11	3
Carro híbrido	6	12	13	31	62	16
Cartão SUS	1	4	0	0	5	1
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	106	54	81	64	305	76
Cemitérios	6	14	5	9	34	9
Central 156	5	11	13	27	56	14
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	15	7	6	14	42	11
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	166	373	31	22	592	148
Centros esportivos	16	11	27	21	75	19
Certidão Ambiental	0	3	2	2	7	2
Certidões	20	49	42	35	146	37
Cirurgias	0	13	12	17	42	11
COHAB	34	24	19	17	94	24
Coleta de lixo domiciliar	27	19	13	42	101	25
Coleta de resíduos de serviços de saúde	3	7	15	7	32	8
Coleta seletiva	3	3	5	8	19	5
Comida de rua e foodtruck	0	0	1	1	2	1
Condições sanitárias inadequadas	2	5	2	12	21	5
Conduta de funcionário da CET	0	0	2	5	7	2
Conduta de funcionários	22	41	77	88	228	57
Consulta de débitos e DUC	14	17	15	10	56	14
Consultas médicas	26	62	99	111	298	75
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	7	3	5	4	19	5
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	0	56	143	492	691	173
Criação inadequada de animais	7	5	14	17	43	11
Criança e adolescente	3	0	0	2	5	1
Defesa civil	24	6	29	52	111	28
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	3	0	10	11	24	6
Devoluções, restituições e indenizações	92	100	113	92	397	99
Dívida Ativa	38	44	72	87	241	60
Documentações de edificações	7	9	13	9	38	10
Documentações e alvarás para obras	10	11	9	20	50	13
Documentações de ruas e logradouros	12	11	10	14	47	12
Drenagem de água de chuva	252	202	226	300	980	245
Ecoponto	2	1	2	5	10	3

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0	0	0	0
Elogio	170	163	201	238	772	193
Empreenda fácil	2	0	4	2	8	2
Esgoto e água usada	8	8	11	15	42	11
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	273	387	308	475	1443	361
Estacionamento	200	137	169	196	702	176
Eutanásia	0	0	0	0	0	0
Eventos	5	5	5	6	21	5
Exames médicos	5	9	13	26	53	13
Exames, vacinas e castração	25	37	82	101	245	61
Exumação e traslado/transferência de corpos	1	5	2	4	12	3
Feira livre	39	41	42	26	148	37
Ferro velho	0	0	0	1	1	0
Fiscalização de obras	215	254	224	213	906	227
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	2	11	8	15	36	9
Guarda Civil Metropolitana	52	47	51	23	173	43
Guias rebaixadas	11	11	6	7	35	9
Habite-se	4	7	1	14	26	7
Heliponto	0	0	0	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	2	1	4	8	15	4
Hospital veterinário público	1	3	2	5	11	3
Iluminação pública	93	104	141	214	552	138
Imigrante	0	2	0	0	2	1
Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais	10	2	5	8	25	6
IPREM	0	0	11	11	22	6
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	201	296	362	539	1398	350
ISS - Imposto Sobre Serviços	24	37	32	44	137	34
ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis	22	38	59	54	173	43
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	0	1	0	1	0
Leve leite	72	119	135	222	548	137
Licenciamento Ambiental	2	1	1	0	4	1
Lixeiras públicas	54	43	41	43	181	45
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	1	0	0	1	2	1
Material e uniforme escolar	13	14	21	141	189	47
Matrícula e transferência escolar	42	57	174	258	531	133

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Mediação de conflitos	2	1	7	4	14	4
Medicamento de controle especial	8	3	10	12	33	8
Mercados e Sacolões	0	0	0	1	1	0
Microempreendedor Individual - MEI	3	9	4	3	19	5
Moto frete	0	1	0	3	4	1
Multa ambiental	0	0	0	0	0	0
Multas de trânsito	397	445	386	399	1627	407
Multas e contestações	7	10	5	8	30	8
Não identificado***	459	623	516	330	1928	482
Nota do Milhão	54	45	38	32	169	42
Numeração de imóveis	2	2	3	5	12	3
Obras no viário	0	3	19	6	28	7
Ocupação irregular	1	25	22	30	78	20
Ônibus	146	139	128	134	547	137
Organizações da Sociedade Civil	5	7	11	6	29	7
Ônibus fretado	0	1	1	1	3	1
Órgão externo	244	296	211	160	911	228
Pandemia - COVID 19	0	1	5	12	18	5
Parcelamento de tributo	15	26	26	13	80	20
Parques	20	21	13	20	74	19
Patrimônio histórico e cultural	1	0	0	0	1	0
Pedido de orientação ou informação	7	21	25	26	79	20
Pessoa idosa	1	0	1	3	5	1
Placas com nome de rua	0	0	0	0	0	0
Planetário	0	0	1	0	1	0
Poluição do ar	52	29	26	29	136	34
Poluição sonora - PSIU	571	559	645	594	2369	592
Ponto de ônibus	46	41	52	36	175	44
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	163	110	119	197	589	147
População ou pessoa em situação de rua	33	42	55	43	173	43
Portal SP156	47	57	69	66	239	60
Praças	39	36	25	42	142	36
Precatórios	2	1	7	3	13	3
Processo Administrativo	408	363	358	212	1341	335
PRCON Cidade de São Paulo	2	0	1	0	3	1
Programa Ação Jovem	0	0	1	0	1	0
Programa Bolsa Família	1	6	2	9	18	5
Programa Bolsa Trabalho	2	1	0	0	3	1

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2022

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Programa Cidade Solidária	0	0	0	2	2	1
Programa Operação Trabalho - POT	3	1	3	1	8	2
Programa Renda Cidadã	1	6	10	1	18	5
Programa Renda Mínima	18	27	5	4	54	14
Publicidade e poluição visual	8	23	15	8	54	14
Qualidade de atendimento	873	508	375	372	2128	532
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	0	0	0	0	0
Reciclagem	1	0	0	0	1	0
Regime Especial de Tributação	4	1	2	4	11	3
Registro de animais - RGA	11	4	33	81	129	32
Regularização de imóveis	0	4	26	20	50	13
Remoção de grandes objetos	18	24	72	185	299	75
Renda Básica Emergencial	0	2	2	5	9	2
Reparação de danos	1	7	22	12	42	11
Rios e córregos	24	35	24	43	126	32
Ruas, vilas, vielas e escadarias	17	24	25	35	101	25
Saúde bucal	0	2	5	4	11	3
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	2	6	3	4	15	4
Seguro desemprego	0	1	1	1	3	1
Segurança de edificação	6	4	4	3	17	4
Senha Web	18	14	24	40	96	24
Serviços de apoio terapêutico	0	0	0	0	0	0
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	297	335	392	338	1362	341
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	6	2	4	5	17	4
Taxas mobiliárias	53	38	24	14	129	32
Táxi e App	23	20	14	15	72	18
Telecentro	24	2	3	0	29	7
Terrenos e imóveis	28	84	99	118	329	82
Transporte Escolar	66	31	50	102	249	62
Unidade habitacional	18	1	5	37	61	15
Unidades escolares	6	90	79	15	190	48
Urgências e Emergências	66	0	0	1	67	17
Vacinação	0	7	53	56	116	29
Varrição e limpeza urbana	1	115	109	154	379	95
Veículos abandonados	63	304	366	329	1062	266
Zona Azul	274	13	22	38	347	87
WiFi Livre SP	12	3	0	0	15	4
Total	11002	10440	10661	12426	44529	11176

*Exceto denúncia

10 assuntos mais demandados

4º Trimestre/2022

NATUREZA - Assunto	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Cadastro Único (CadÚnico)	2.042	788	250	113	3.193	798
Árvore	526	601	616	670	2.413	603
Poluição sonora - PSIU	571	559	645	594	2.369	592
Qualidade de atendimento	873	508	375	372	2.128	532
Buraco e pavimentação	527	492	608	750	2.377	594
Multas de trânsito	397	445	386	399	1.627	407
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	273	387	308	475	1.443	361
Processo Administrativo	408	363	358	212	1.341	335
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	297	335	392	338	1.362	341
Bilhete único	139	219	516	976	1.850	463

Solicitações por Secretarias

4º Trimestre/2022

Unidades PMSP	4º trim 2022	3º trim 2022	3º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média trimestral
Secretaria do Governo Municipal	7	15	12	36	70	18
Casa Civil	1	0	0	0	1	0
Procuradoria Geral do Município	96	123	130	93	442	111
Controladoria Geral do Município	72	50	38	42	202	51
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0
Secretaria Executiva de Gestão	0	0	0	26	26	7
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	556	450	581	351	1938	485
Secretaria Municipal da Fazenda	949	1033	1180	1274	4436	1109
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	0	7	3	4	14	4
Secretaria Municipal da Saúde	792	597	757	777	2923	731
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1223	1225	1380	1386	5214	1304
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2293	1357	538	764	4952	1238
Secretaria Municipal de Cultura	33	21	16	14	84	21
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	26	26	22	21	95	24
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	22	24	35	28	109	27
Secretaria Municipal de Educação	300	415	563	870	2148	537
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	23	27	44	33	127	32
Secretaria Municipal de Gestão	39	55	52	0	146	37
Secretaria Municipal de Habitação	27	13	15	13	68	17
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	73	83	57	95	308	77
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	98	112	110	126	446	112
Secretaria Municipal de Justiça	1	0	0	0	1	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	220	135	190	487	1032	258
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	72	69	85	97	323	81
Secretaria Municipal de Turismo	1	0	1	0	2	1
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	102	86	135	283	606	152
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	114	127	87	142	470	118
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	96	122	186	53	457	114
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	0	630	630	158
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	701	803	784	501	2789	697
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	19	19	17	17	72	18
São Paulo Obras - SPObras	2	5	6	0	13	3
São Paulo Transportes - SPTRANS	403	441	813	1271	2928	732
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	31	34	29	32	126	32
Não identificado	6	19	31	60	116	29
Órgão externo	228	294	212	163	897	224
TOTAL¹	8626	7787	8109	9689	34211	8528

¹Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

4º Trimestre/2022

Unidades PMSP	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1223	1225	1380	1386	5214	1304
Secretaria Municipal da Fazenda	949	1033	1180	1274	4436	1109
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2293	1357	538	764	4952	1238
São Paulo Transportes - SPTRANS	403	441	813	1271	2928	732
Secretaria Municipal da Saúde	792	597	757	777	2923	731
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	701	803	784	501	2789	697
Secretaria Municipal de Educação	30	415	563	870	1878	470
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	556	450	581	351	1938	485
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	220	135	190	487	1032	258
Órgão externo	228	294	212	163	897	224

* 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

4º Trimestre/2022

Unidades PMSP	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	70	79	70	59	208	69
Subprefeitura Butantã	97	112	132	128	372	124
Subprefeitura Campo Limpo	101	130	95	91	316	105
Subprefeitura Capela do Socorro	63	100	75	95	270	90
Subprefeitura Casa Verde	68	77	72	68	217	72
Subprefeitura Cidade Ademar	76	54	72	59	185	62
Subprefeitura Cidade Tiradentes	16	16	18	12	46	15
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	24	32	38	36	106	35
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	45	48	47	59	154	51
Subprefeitura Guaianases	27	15	22	23	60	20
Subprefeitura Ipiranga	101	103	105	105	313	104
Subprefeitura Itaim Paulista	104	54	60	76	190	63
Subprefeitura Itaquera	112	106	117	133	356	119
Subprefeitura Jabaquara	34	30	45	56	131	44
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	57	45	58	68	171	57
Subprefeitura Lapa	154	234	244	296	774	258
Subprefeitura M'Boi Mirim	41	57	35	37	129	43
Subprefeitura Mooca	97	149	107	125	381	127
Subprefeitura Parelheiros	16	32	17	23	72	24
Subprefeitura Penha	143	121	142	170	433	144
Subprefeitura Perus	16	14	19	13	46	15
Subprefeitura Pinheiros	120	146	98	137	381	127
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	104	94	124	105	323	108
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	87	110	93	115	318	106
Subprefeitura Santo Amaro	99	126	134	132	392	131
Subprefeitura São Mateus	56	54	47	58	159	53
Subprefeitura São Miguel Paulista	39	41	35	44	120	40
Subprefeitura Sapopemba	34	33	45	45	123	41
Subprefeitura Sé	147	231	155	150	536	179
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	56	51	54	44	149	50
Subprefeitura Vila Mariana	127	117	126	125	368	123
Subprefeitura Vila Prudente	45	42	51	50	143	48
Total	2376	2653	2552	2737	7942	2647

10 Subprefeituras mais demandadas 4º Trimestre/2022

Unidades PMSP - Subprefeituras	4º trim 2022	3º trim 2022	2º trim 2022	1º trim 2022	Total	Média Trimestral
Lapa	154	234	244	296	928	232
Sé	147	231	155	150	683	171
Penha	143	121	142	170	576	144
Santo Amaro	99	126	134	132	491	123
Itaquera	112	106	117	133	468	117
Pinheiros	120	146	98	137	501	125
Itaim Paulista	104	54	60	76	294	74
Vila Mariana	127	117	126	125	495	124
Campo Limpo	101	130	95	91	417	104
Pirituba/Jaraguá	104	94	124	105	427	107