

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Trimestral

Primeiro Trimestre de 2023



**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

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila Batista Malta

Assessor / Assistente Administrativo de Gestão

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 1º Trimestre/2023

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2023 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de 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 meses do primeiro trimestre de 2023 somam o registro de 14.824 um aumento de 29,71% em relação ao quarto trimestre de 2022 que totalizou 11.428 protocolos.

O Assunto “CADÚnico” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 1º trimestre, com 1.829 registros uma queda de 10,43% em relação ao 4º trimestre de 2022, “Qualidade de Atendimento” ocupa segundo lugar com 1009 protocolos com um aumento de 15,57%, e “Buraco e Pavimentação” com 866 protocolos um aumento de 64,32% considerando o quarto 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

1º Trimestre/2023

ATENDIMENTOS	1º trim 2023	Total	Média
Carta	26	26	26
Central SP156	5.023	5.023	5.023
E-mail	2.481	2.481	2.481
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	52	52	52
Portal	6.888	6.888	6.888
Presencial	354	354	354
TOTAL	14.824	14.824	14.824

Número de Protocolos

1º Trimestre/2023

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2023	14.824	
2º trim 2023		
3º trim 2023		
4º trim 2023		

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Acessibilidade	1	1	1
Acessibilidade digital	1	1	1
Acessibilidade em edificações	9	9	9
Acesso à Informação e Governo Aberto	0	0	0
Adoção de animais	3	3	3
Agendamento Eletrônico	15	15	15
Água subterrânea/Curso d'água	0	0	0
Alimentação escolar	2	2	2
Alistamento e Serviço Militar	4	4	4
Ambulantes	27	27	27
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	59	59	59
Animais silvestres	0	0	0
Animal agressor e/ou invasor	11	11	11
Animal em via pública	9	9	9
Apoio à aprendizagem	3	3	3
Apoio terapêutico	0	0	0
Áreas contaminadas	0	0	0
Áreas municipais	35	35	35
Árvore	836	836	836
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	2	2	2
Assistência domiciliar	1	1	1
Assistência farmacêutica	10	10	10
ATENDE - Transporte de pessoas com deficiência	59	59	59
Auto de infração	9	9	9
Auxílio Brasil	7	7	7
Auxílio Aluguel	5	5	5
Bibliotecas	7	7	7
Bicicleta	3	3	3
Bilhete único	221	221	221
Boletim e frequência escolar	0	0	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0
Buraco e pavimentação	866	866	866
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	1829	1829	1829
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	13	13	13
Calçadas, guias e postes	387	387	387
Capinação e roçada de áreas verdes	359	359	359
Carga e frete	1	1	1

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Carro híbrido	12	12	12
Cartão SUS	2	2	2
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	57	57	57
Cemitérios	7	7	7
Central 156	14	14	14
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	13	13	13
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	60	60	60
Centros esportivos	60	60	60
Certidão Ambiental	0	0	0
Certidões	21	21	21
Cirurgias	4	4	4
COHAB	40	40	40
Coleta de lixo domiciliar	35	35	35
Coleta de resíduos de serviços de saúde	4	4	4
Coleta seletiva	3	3	3
Comida de rua e foodtruck	0	0	0
Condições sanitárias inadequadas	4	4	4
Conduta de funcionário da CET	0	0	0
Conduta de funcionários	18	18	18
Consulta de débitos e DUC	7	7	7
Consultas médicas	113	113	113
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	5	5	5
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	0	0	0
Criação inadequada de animais	21	21	21
Criança e adolescente	4	4	4
Defesa civil	86	86	86
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	19	19	19
Devoluções e Restituições	97	97	97
Dívida Ativa	49	49	49
Documentações de edificações	10	10	10
Documentações de rua e logradouro	36	36	36
Documentações e alvarás de obras	9	9	9
Drenagem de água de chuva	429	429	429
Ecoponto	78	78	78
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0
Elogio	122	122	122
Empreenda fácil	3	3	3
Esgoto e água usada	5	5	5

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	370	370	370
Estacionamento	199	199	199
Eutanásia	0	0	0
Eventos	13	13	13
Exames médicos	26	26	26
Exames, vacinas e castração	21	21	21
Exumação e traslado/transferência de corpos	2	2	2
Feira livre	33	33	33
Ferro velho	0	0	0
Fiscalização de obras	311	311	311
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	6	6	6
Guarda Civil Metropolitana	56	56	56
Guias rebaixadas	12	12	12
Habite-se	1	1	1
Heliponto	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	3	3	3
Hospital veterinário público	271	271	271
Iluminação Pública	0	0	0
Imunidades e isenções e demais benefícios	2	2	2
IPREM	0	0	0
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	302	302	302
ISS - imposto sobre serviço	28	28	28
ITBI - imposto sobre a transmissão de bens imóveis	37	37	37
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	0	0
Leve leite	74	74	74
Licenciamento Ambiental	1	1	1
Lixeiras públicas	66	66	66
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	0	0	0
Material e uniforme escolar	22	22	22
Matrícula e transferência escolar	238	238	238
Mediação de conflitos	4	4	4
Medicamento de controle especial	9	9	9
Mercados e Sacolões	0	0	0
Microempreendedor Individual - MEI	4	4	4
Moto-frete	1	1	1
Multa ambiental	1	1	1
Multas de trânsito	407	407	407

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Multas e contestações	2	2	2
Não identificado***	705	705	705
NFS-e - Nota Fiscal Paulistana - Nota do Milhão	38	38	38
Numeração de imóveis	3	3	3
Obras no viário	0	0	0
Ocupação irregular	3	3	3
Ônibus	324	324	324
Organizações da Sociedade Civil	7	7	7
ônibus fretado	1	1	1
Órgãos externo	253	253	253
Pandemia - COVID-19	0	0	0
Parcelamento de tributos	13	13	13
Parques	29	29	29
Patrimônio histórico e cultural	1	1	1
Pedido de orientação ou informação	11	11	11
Pessoa idosa	1	1	1
Placas com nome de rua	0	0	0
Planetário	0	0	0
Poluição do ar	63	63	63
Poluição sonora - PSIU	647	647	647
Ponto de ônibus	45	45	45
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	233	233	233
População ou pessoa em situação de rua	64	64	64
Portal SP156	33	33	33
Praças	53	53	53
Precatórios	10	10	10
Processo Administrativo	322	322	322
Programa Ação Jovem	1	1	1
Programa Bolsa Família	1	1	1
Programa Cidade Solidária	0	0	0
PRCON Cidade de São Paulo	1	1	1
Programa Operação Trabalho - POT	8	8	8
Programa Renda Cidadã	0	0	0
Programa Renda Mínima	1	1	1
Publicidade e poluição visual	10	10	10
Qualidade de atendimento	1009	1009	1009
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	1	1	1
Reciclagem	0	0	0

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Regimes Especiais de Tributação	13	13	13
Registro de animais - RGA	12	12	12
Regularização de imóvel	0	0	0
Remoção de grandes objetos	28	28	28
Renda Básica Emergencial	3	3	3
Reparação de danos	0	0	0
Rios e córregos	54	54	54
Ruas, vilas, vielas e escadarias	17	17	17
Saúde Bucal	6	6	6
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	3	3	3
Seguro desemprego	0	0	0
Segurança de edificação	11	11	11
Senha Web	40	40	40
Serviços de apoio terapêutico	1	1	1
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	442	442	442
Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público*****	83	83	83
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	3	3	3
Taxas mobiliárias	15	15	15
Táxi/ Aplicativos	38	38	38
Telecentros	0	0	0
Terrenos e imóveis	138	138	138
Transporte Escolar	227	227	227
Unidade habitacional	27	27	27
Unidades escolares	140	140	140
Urgências e Emergências	2	2	2
Vacinação	9	9	9
Varrição e limpeza urbana	103	103	103
Veículos abandonados	337	337	337
Zona Azul	13	13	13
WiFi Livre SP	0	0	0
Total	14419	14419	14419

*Exceto denúncia

10 assuntos mais demandados

1º Trimestre/2023

NATUREZA - Assunto	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Cadastro Único (CadÚnico)	1829	1829	1829
Qualidade de atendimento	1009	1009	1009
Buraco e pavimentação	866	866	866
Árvore	836	836	836
Poluição sonora - PSIU	647	647	647
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	442	442	442
Drenagem de água de chuva	429	429	429
Multas de trânsito	407	407	407
Calçadas, guias e postes	387	387	387
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	370	370	370

Solicitações por Secretarias

1º Trimestre/2023

Unidades PMSP	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	307	307	307
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	0
Casa Civil	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	956	956	956
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	24	24	24
Controladoria Geral do Município	102	102	102
Não identificado	11	11	11
Órgão externo	245	245	245
Procuradoria Geral do Município	111	111	111
São Paulo Transportes - SPTRANS	677	677	677
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0
Secretaria do Governo Municipal	10	10	10
Secretaria Executiva de Gestão	42	42	42
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	851	851	851
Secretaria Municipal da Fazenda	926	926	926
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	5	5	5
Secretaria Municipal da Saúde	1034	1034	1034
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1654	1654	1654
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1977	1977	1977
Secretaria Municipal de Cultura	30	30	30
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	46	46	46
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	28	28	28
Secretaria Municipal de Educação	834	834	834
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	68	68	68
Secretaria Municipal de Habitação	29	29	29
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	168	168	168
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	135	135	135
Secretaria Municipal de Justiça	1	1	1
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	155	155	155
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	124	124	124
Secretaria Municipal de Turismo	13	13	13
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	93	93	93
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	138	138	138
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	68	68	68
TOTAL_	10862	10862	10862

*Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

1º Trimestre/2023

Unidades PMSP	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1977	1977	1977
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1654	1654	1654
Secretaria Municipal da Saúde	1034	1034	1034
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	956	956	956
Secretaria Municipal da Fazenda	926	926	926
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	851	851	851
Secretaria Municipal de Educação	834	834	834
São Paulo Transportes - SPTRANS	677	677	677
Órgão externo	245	245	245
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	168	168	168

* 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/2023

Unidades PMSP	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	88	88	88
Subprefeitura Butantã	175	175	175
Subprefeitura Campo Limpo	146	146	146
Subprefeitura Capela do Socorro	111	111	111
Subprefeitura Casa Verde	108	108	108
Subprefeitura Cidade Ademar	121	121	121
Subprefeitura Cidade Tiradentes	19	19	19
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	39	39	39
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	69	69	69
Subprefeitura Guaianases	33	33	33
Subprefeitura Ipiranga	149	149	149
Subprefeitura Itaim Paulista	90	90	90
Subprefeitura Itaquera	151	151	151
Subprefeitura Jabaquara	66	66	66
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	65	65	65
Subprefeitura Lapa	281	281	281
Subprefeitura M'Boi Mirim	78	78	78
Subprefeitura Mooca	183	183	183
Subprefeitura Parelheiros	28	28	28
Subprefeitura Penha	193	193	193
Subprefeitura Perus	29	29	29
Subprefeitura Pinheiros	141	141	141
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	144	144	144
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	133	133	133
Subprefeitura Santo Amaro	163	163	163
Subprefeitura São Mateus	93	93	93
Subprefeitura São Miguel Paulista	47	47	47
Subprefeitura Sapopemba	56	56	56
Subprefeitura Sé	196	196	196
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	97	97	97
Subprefeitura Vila Mariana	172	172	172
Subprefeitura Vila Prudente	93	93	93
Total	3557	3557	3557

10 Subprefeituras mais demandadas

1º Trimestre/2023

Unidades PMSP - Subprefeituras	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Lapa	281	281	281
Subprefeitura Sé	196	196	196
Subprefeitura Penha	193	193	193
Subprefeitura Mooca	183	183	183
Subprefeitura Butantã	175	175	175
Subprefeitura Vila Mariana	172	172	172
Subprefeitura Santo Amaro	163	163	163
Subprefeitura Itaquera	151	151	151
Subprefeitura Ipiranga	149	149	149
Subprefeitura Campo Limpo	146	146	146