

# Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

## Relatório Trimestral

Segundo 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**

Diretor de Processamento de Demandas

**Andrey Soares de Araújo**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**

# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório 2º Trimestre/2023

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do segundo trimestre de 2023 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de 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 2023 somam o registro de 15.264 um aumento de 2.97 % em relação ao primeiro trimestre de 2023 que totalizou 14.824 protocolos.

O Assunto “CADÚnico” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 2º trimestre, com 2.509 registros um aumento de 37,17% em relação ao 1º trimestre de 2023, “Buraco e Pavimentação” ocupam segundo lugar com 1.368 protocolos com um aumento de 57,96%, e “Qualidade de Atendimento” com 906 protocolos uma queda de 10,20% considerando o primeiro 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 município 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 município 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

## 2º Trimestre/2023

ATENDIMENTOS	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média
Carta	40	26	66	33
Central SP156	5.831	5.023	10.854	5.427
E-mail	2.549	2.481	5.030	2.515
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	111	52	163	82
Portal	6.461	6.888	13.349	6.675
Presencial	272	354	626	313
TOTAL	15.264	14.824	30.088	14.824

# Número de Protocolos

## 2º Trimestre/2023

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2023	14.824	xxx
2º trim 2023	15.264	2,97
3º trim 2023		
4º trim 2023		

\* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

# Natureza dos Assuntos

## 2º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Acessibilidade	3	1	4	2
Acessibilidade digital	1	1	2	1
Acessibilidade em edificações	6	9	15	8
Adoção de animais	0	3	3	2
Agendamento eletrônico	12	15	27	14
Água subterrânea/Curso d'água	0	0	0	0
Alimentação escolar	0	2	2	1
Alistamento e Serviço Militar	3	4	7	4
Ambulantes	32	27	59	30
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	65	59	124	62
Animais silvestres	0	0	0	0
Animal agressor e/ou invasor	9	11	20	10
Animal em via pública	10	9	19	10
Apoio à aprendizagem	3	3	6	3
Apoio terapêutico	0	0	0	0
Áreas contaminadas	0	0	0	0
Áreas municipais	38	35	73	37
Árvore	765	836	1601	801
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	1	0	1	1
Assistência domiciliar	0	1	1	1
Assistência farmacêutica	25	12	37	19
ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência	64	59	123	62
Autos de Infração	19	9	28	14
Auxílio Aluguel	3	5	8	4
Auxílio Brasil	0	7	7	4
Bibliotecas municipais	8	7	15	8
Bicicleta	9	3	12	6
Bilhete único	171	221	392	196
Boletim e frequência escolar	0	0	0	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0	0
Buraco e pavimentação	1368	866	2234	1117
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	2509	1829	4338	2169
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	38	13	51	26
Calçadas, guias e postes	405	387	792	396
Capinação e roçada de áreas verdes	324	359	683	342
Carga e frete	6	1	7	4
Carro híbrido	19	12	31	16
Cartão SUS	0	2	2	1

# Natureza dos Assuntos

## 2º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	43	57	100	50
Cemitérios	6	7	13	7
Central 156	10	14	24	12
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	11	13	24	12
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	70	60	130	65
Centros esportivos	26	60	86	43
Certidão Ambiental	0	0	0	0
Certidões	26	21	47	24
Cirurgias	3	4	7	4
COHAB	32	40	72	36
Coleta de lixo domiciliar	40	35	75	38
Coleta de resíduos de serviços de saúde	5	4	9	5
Coleta seletiva	7	3	10	5
Comida de rua e foodtruck	0	0	0	0
Condições sanitárias inadequadas	12	4	16	8
Conduta de funcionário da CET	0	0	0	0
Conduta de funcionários	33	18	51	26
Consulta de débitos e DUC	3	7	10	5
Consultas médicas	80	113	193	97
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	4	5	9	5
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	0	0	0	0
Criação inadequada de animais	19	21	40	20
Criança e adolescente	12	4	16	8
Defesa civil	32	86	118	59
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	16	19	35	18
Devoluções, restituições e indenizações	67	97	164	82
Dívida Ativa	34	49	83	42
Documentações de edificações	5	10	15	8
Documentações e alvarás para obras	10	6	16	8
Documentações de ruas e logradouros	9	36	45	23
Drenagem de água de chuva	311	429	740	370
Ecoponto	6	2	8	4
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0	0
Elogio	176	198	374	187
Empreenda fácil	1	3	4	2
Esgoto e água usada	14	5	19	10
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	503	370	873	437
Estacionamento	162	199	361	181
Eutanásia	0	0	0	0

# Natureza dos Assuntos

## 2º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Eventos	7	13	20	10
Exames médicos	24	15	39	20
Exames, vacinas e castração	41	32	73	37
Exumação e traslado/transferência de corpos	2	2	4	2
Feira livre	45	33	78	39
Ferro velho	0	0	0	0
Fiscalização de obras	302	311	613	307
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	6	6	12	6
Guarda Civil Metropolitana	77	56	133	67
Guias rebaixadas	12	12	24	12
Habite-se	0	1	1	1
Heliponto	0	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	5	3	8	4
Hospital veterinário público	0	2	2	1
Iluminação pública	167	271	438	219
Imigrante	0	0	0	0
Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais	1	2	3	2
IPREM	0	0	0	0
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	210	302	512	256
ISS - Imposto Sobre Serviços	21	28	49	25
ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis	11	37	48	24
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	0	0	0
Leve leite	118	74	192	96
Licenciamento Ambiental	0	1	1	1
Lixeiras públicas	64	66	130	65
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	0	0	0	0
Material e uniforme escolar	6	22	28	14
Matrícula e transferência escolar	59	238	297	149
Mediação de conflitos	1	4	5	3
Medicamento de controle especial	11	9	20	10
Mercados e Sacolões	0	0	0	0
Microempreendedor Individual - MEI	5	4	9	5
Moto frete	0	1	1	1
Multa ambiental	0	1	1	1
Multas de trânsito	252	407	659	330
Multas e contestações	9	2	11	6
Não identificado***	638	705	1343	672
Nota do Milhão	23	38	61	31

# Natureza dos Assuntos

## 2º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Numeração de imóveis	0	3	3	2
Obras no viário	0	0	0	0
Ocupação irregular	17	3	20	10
Ônibus	411	324	735	368
Organizações da Sociedade Civil	15	7	22	11
Ônibus fretado	0	1	1	1
Órgão externo	264	253	517	259
Pandemia - COVID 19	0	0	0	0
Parcelamento de tributo	14	13	27	14
Parques	42	29	71	36
Patrimônio histórico e cultural	0	1	1	1
Pedido de orientação ou informação	11	11	22	11
Pessoa idosa	3	1	4	2
Placas com nome de rua	0	0	0	0
Planetário	0	0	0	0
Poluição do ar	105	63	168	84
Poluição sonora - PSIU	527	647	1174	587
Ponto de ônibus	53	45	98	49
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	210	233	443	222
População ou pessoa em situação de rua	56	64	120	60
Portal SP156	43	33	76	38
Praças	58	53	111	56
Precatórios	4	10	14	7
Processo Administrativo	360	322	682	341
PRCON Cidade de São Paulo	0	1	1	1
Programa Ação Jovem	0	0	0	0
Programa Bolsa Família	6	1	7	4
Programa Bolsa Trabalho	5	2	7	4
Programa Cidade Solidária	5	0	5	3
Programa Operação Trabalho - POT	2	8	10	5
Programa Renda Cidadã	0	0	0	0
Programa Renda Mínima	0	1	1	1
Publicidade e poluição visual	9	10	19	10
Qualidade de atendimento	906	1009	1915	958
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	1	1	1
Reciclagem	1	0	1	1
Regime Especial de Tributação	5	13	18	9
Registro de animais - RGA	12	12	24	12
Regularização de imóveis	1	0	1	1



# Natureza dos Assuntos

## 2º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Remoção de grandes objetos	17	28	45	23
Renda Básica Emergencial	0	3	3	2
Reparação de danos	0	0	0	0
Rios e córregos	52	54	106	53
Ruas, vilas, vielas e escadarias	38	17	55	28
Saúde bucal	6	6	12	6
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	4	3	7	4
Seguro desemprego	0	0	0	0
Segurança de edificação	9	11	20	10
Senha Web	24	40	64	32
Serviços de apoio terapêutico	0	1	1	1
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	423	442	865	433
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	2	3	5	3
Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público*****	57	83	140	70
Taxas mobiliárias	16	15	31	16
Táxi e App	60	38	98	49
Telecentro	0	0	0	0
Terrenos e imóveis	153	138	291	146
Transporte Escolar	83	227	310	155
Unidade habitacional	11	3	14	7
Unidades escolares	218	164	382	191
Urgências e Emergências	3	2	5	3
Vacinação	23	9	32	16
Varrição e limpeza urbana	142	103	245	123
Veículos abandonados	400	337	737	369
Zona Azul	17	13	30	15
WiFi Livre SP	1	0	1	1
<b>Total</b>	<b>14725</b>	<b>14419</b>	<b>29144</b>	<b>14572</b>

\*Exceto denúncia

# 10 assuntos mais demandados

## 2º Trimestre/2023

NATUREZA - Assunto	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Cadastro Único (CadÚnico)	2509	1829	4338	2169
Buraco e pavimentação	1368	866	2234	1117
Qualidade de atendimento	906	1009	1915	958
Árvore	765	836	1601	801
Poluição sonora - PSIU	527	647	1174	587
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	503	370	873	437
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	423	442	865	432
Ônibus	411	324	735	368
Calçadas, guias e postes	405	387	792	396
Veículos Abandonados	400	337	737	369

# Solicitações por Secretarias

## 2º Trimestre/2023

Unidades PMSP	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	195	307	502	251
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	0	0
Casa Civil	0	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	782	956	1738	869
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	14	24	38	19
Controladoria Geral do Município	83	102	185	93
Não identificado	8	11	19	10
Órgão externo	265	245	510	255
Procuradoria Geral do Município	64	111	175	88
São Paulo Transportes - SPTRANS	733	677	1410	705
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais	1	0	1,0	1
Secretaria do Governo Municipal	16	10	26	13
Secretaria Executiva de Gestão	50	42	92	46
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	788	851	1639	820
Secretaria Municipal da Fazenda	742	926	1668	834
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	13	5	18	9
Secretaria Municipal da Saúde	1102	1034	2136	1068
Secretaria Municipal das Subprefeituras	2013	1654	3667	1834
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2696	1977	4673	2337
Secretaria Municipal de Cultura	27	30	57	29
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	35	46	81	41
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	92	28	120	60
Secretaria Municipal de Educação	550	834	1384	692
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	35	68	103	52
Secretaria Municipal de Habitação	39	29	68	34
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	122	168	290	145
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	95	135	230	115
Secretaria Municipal de Justiça	0	1	1	1
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	171	155	326	163
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	94	124	218	109
Secretaria Municipal de Turismo	0	13	13	7
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	66	93	159	80
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	215	138	353	177
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	96	68	164	82
<b>TOTAL<sup>1</sup></b>	<b>11202</b>	<b>10862</b>	<b>22064</b>	<b>11032</b>

<sup>1</sup>Exceto denúncias

# 10 Secretarias mais demandadas

## 2º Trimestre/2023

Unidades PMSP	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	2696	1977	4673	2337
Secretaria Municipal das Subprefeituras	2013	1654	3667	1834
Secretaria Municipal da Saúde	1102	1034	2136	1068
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	788	851	1639	820
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	782	956	1738	869
Secretaria Municipal da Fazenda	742	926	1668	834
São Paulo Transportes - SPTRANS	733	677	1410	705
Secretaria Municipal de Educação	550	834	1384	692
Órgão externo	265	245	510	255
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	215	138	353	177

\* 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/2023

Unidades PMSF	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	75	88	163	82
Subprefeitura Butantã	186	175	361	181
Subprefeitura Campo Limpo	128	146	274	137
Subprefeitura Capela do Socorro	106	111	217	109
Subprefeitura Casa Verde	106	108	214	107
Subprefeitura Cidade Ademar	129	121	250	125
Subprefeitura Cidade Tiradentes	33	19	52	26
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	38	39	77	39
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	61	69	130	65
Subprefeitura Guaianases	34	33	67	34
Subprefeitura Ipiranga	143	149	292	146
Subprefeitura Itaim Paulista	70	90	160	80
Subprefeitura Itaquera	123	151	274	137
Subprefeitura Jabaquara	69	66	135	68
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	71	65	136	68
Subprefeitura Lapa	298	281	579	290
Subprefeitura M'Boi Mirim	72	78	150	75
Subprefeitura Mooca	180	183	363	182
Subprefeitura Parelheiros	43	28	71	36
Subprefeitura Penha	172	193	365	183
Subprefeitura Perus	26	29	55	28
Subprefeitura Pinheiros	137	141	278	139
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	118	144	262	131
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	142	133	275	138
Subprefeitura Santo Amaro	186	163	349	175
Subprefeitura São Mateus	77	93	170	85
Subprefeitura São Miguel Paulista	58	47	105	53
Subprefeitura Sapopemba	65	56	121	61
Subprefeitura Sé	226	196	422	211
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	88	97	185	93
Subprefeitura Vila Mariana	159	172	331	166
Subprefeitura Vila Prudente	104	93	197	99
<b>Total</b>	<b>3523</b>	<b>3557</b>	<b>7080</b>	<b>3557</b>

# 10 Subprefeituras mais demandadas 2º Trimestre/2023

Unidades PMSP - Subprefeituras	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Lapa	298	281	579	290
Subprefeitura Sé	226	196	422	211
Subprefeitura Butantã	186	175	361	181
Subprefeitura Santo Amaro	186	163	349	175
Subprefeitura Mooca	180	183	363	182
Subprefeitura Penha	172	193	365	183
Subprefeitura Vila Mariana	159	172	331	166
Subprefeitura Ipiranga	143	149	292	146
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	142	133	275	138
Subprefeitura Pinheiros	137	141	278	139