

# Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

## Relatório Trimestral

Terceiro 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**

Assistente Administrativo de Gestão

**Márcio Henrique Ramires dos Santos**

Estagiária de Relatórios e Estatísticas

**Thaina Batalha Mench**

Diretor de Processamento de Demandas

**Andrey Soares de Araújo**

Imprensa

Jornalista

**Liliane Rossi**

Diagramação

**Marcello Gadotti Neto**

# Ouvidoria Geral do Município

## Relatório 3º Trimestre/2023

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do terceiro trimestre de 2023 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões registradas nos meses de julho, agosto e setembro. 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 2023 somam 14.800 manifestações registradas, uma queda de 3 % em relação ao segundo trimestre de 2023 que totalizou 15.264 protocolos.

O Assunto “Buraco e Pavimentação” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 3º trimestre, com 1.410 registros, um aumento de 3,07% em relação ao 2º trimestre de 2023 (1.368), “Cadastro Único (CadÚnico)” ocupa segundo lugar com 1.305 protocolos com uma queda de 47,9%, e “Qualidade de Atendimento” com 981 protocolos um aumento de 8,2% considerando o segundo 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.

O munícipe pode recorrer à Ouvidoria Geral 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. A Ouvidoria Geral recebe denúncias sobre assédio moral, assédio sexual, conduta inadequada do servidor público, ilegalidade na gestão pública, irregularidade na contratação e/ou gestão de serviço público e desvio de verbas, materiais e bens públicos. Saiba mais acessando a página “Fale com a Ouvidoria”: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/fale\\_com\\_a\\_ouvidoria/index.php?p=227268](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/fale_com_a_ouvidoria/index.php?p=227268)

# Número de Atendimentos

## 3º Trimestre/2023

ATENDIMENTOS	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média
Carta	42	40	26	108	36
Central SP156	5.063	5.831	5.023	15.917	5.306
E-mail	2.454	2.549	2.481	7.484	2.495
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	273	111	52	436	145
Portal	6.572	6.461	6.888	19.921	6.640
Presencial	396	272	354	1.022	341
<b>TOTAL</b>	<b>14.800</b>	<b>15.264</b>	<b>14.824</b>	<b>44.888</b>	<b>14.963</b>

# Número de Protocolos

## 3º Trimestre/2023

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2023	14.824	xxx
2º trim 2023	15.264	2,96%
3º trim 2023	14.800	-3%
4º trim 2023		

\* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

# Natureza dos Assuntos

## 3º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Acessibilidade	3	3	1	7	2
Acessibilidade digital	1	1	1	3	1
Acessibilidade em edificações	11	6	9	26	9
Acesso à informação	5	0	0	5	2
Adoção de animais	0	0	3	3	1
Agendamento eletrônico	28	12	15	55	18
Água subterrânea/Curso d'água	1	0	0	1	0
Alimentação escolar	0	0	2	2	1
Alistamento e Serviço Militar	2	3	4	9	3
Ambulantes	47	32	27	106	35
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	36	65	59	160	53
Animais silvestres	0	0	0	0	0
Animal agressor e/ou invasor	11	9	11	31	10
Animal em via pública	9	10	9	28	9
Apoio à aprendizagem	0	3	3	6	2
Apoio terapêutico	0	0	0	0	0
Áreas contaminadas	0	0	0	0	0
Áreas de pedestre (calçadas)	1	0	0	1	0
Áreas municipais	53	38	35	126	42
Árvore	827	765	836	2428	809
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	3	1	0	4	1
Assistência domiciliar	0	0	1	1	0
Assistência farmacêutica	27	25	12	64	21
ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência	71	64	59	194	65
Atendimento especializado para defesa de direitos	1	0	0	1	0
Autos de Infração	5	19	9	33	11
Auxílio Aluguel	2	3	5	10	3
Auxílio Brasil	0	0	7	7	2
Bibliotecas municipais	5	8	7	20	7
Bicicleta	6	9	3	18	6
Bilhete único	176	171	221	568	189
Boletim e frequência escolar	1	0	0	1	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0	0	0
Buraco e Pavimentação	1410	1368	866	3644	1215
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	0	0	0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)	1305	2509	1829	5643	1881
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	27	38	13	78	26
Calçadas, guias e postes	446	405	387	1238	413
Capinação e roçada de áreas verdes	64	324	359	747	249
Carga e frete	1	6	1	8	3
Carro híbrido	3	19	12	34	11
Cartão SUS	7	0	2	9	3
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	54	43	57	154	51

# Natureza dos Assuntos

## 3º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Cemitérios	6	6	7	19	6
Central 156	9	10	14	33	11
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATe	13	11	13	37	12
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	151	70	60	281	94
Centros esportivos	56	26	60	142	47
Certidão Ambiental	0	0	0	0	0
Certidões	24	26	21	71	24
Certidões de trânsito	4	0	0	4	1
Cirurgias	8	3	4	15	5
COHAB	37	32	40	109	36
Coleta de lixo domiciliar	42	40	35	117	39
Coleta de resíduos de serviços de saúde	5	5	4	14	5
Coleta seletiva	21	7	3	31	10
Comida de rua e foodtruck	0	0	0	0	0
Condições sanitárias inadequadas	13	12	4	29	10
Conduta de funcionário da CET	0	0	0	0	0
Conduta de funcionários	74	33	18	125	42
Consulta de débitos e DUC	6	3	7	16	5
Consultas médicas	107	80	113	300	100
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	7	4	5	16	5
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	0	0	0	0	0
Criação inadequada de animais	17	19	21	57	19
Criança e adolescente	18	12	4	34	11
Defesa civil	36	32	86	154	51
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	8	16	19	43	14
Descomplica SP - Capela do Socorro	1	0	0	1	0
Descomplica SP - São Mateus	1	0	0	1	0
Devoluções, restituições e indenizações	90	67	97	254	85
Dívida Ativa	58	34	49	141	47
Documentações de edificações	10	5	10	25	8
Documentações e alvarás para obras	8	10	6	24	8
Documentações de ruas e logradouros	23	9	36	68	23
Drenagem de água de chuva	176	311	429	916	305
Ecoponto	6	6	2	14	5
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0	0	0
Elogio	264	176	198	638	213
Empresa fácil	2	1	3	6	2
Esgoto e água usada	16	14	5	35	12
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	575	503	370	1448	483
Estacionamento	182	162	199	543	181
Eutanásia	0	0	0	0	0

# Natureza dos Assuntos

## 3º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Eventos	20	7	13	40	13
Exames em atenção especializada ambulatorial / básica em saúde	23	24	15	62	21
Exames, vacinas e castração	23	41	32	96	32
Exumação e translado/transferência de corpos	1	2	2	5	2
Faixas exclusivas e corredores de ônibus	1	0	0	1	0
Feira livre	51	45	33	129	43
Ferro velho	0	0	0	0	0
Fiscalização de obras	337	302	311	950	317
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	7	6	6	19	6
Guarda Civil Metropolitana	81	77	56	214	71
Guias rebaixadas	15	12	12	39	13
Habite-se	0	0	1	1	0
Heliponto	0	0	0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	2	5	3	10	3
Hospital veterinário público	13	0	2	15	5
Iluminação pública	181	167	271	619	206
Imigrante	0	0	0	0	0
Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais	3	1	2	6	2
IPREM	2	0	0	2	1
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	215	210	302	727	242
ISS – Construção Civil	1	0	0	1	0
ISS - Imposto Sobre Serviços	24	21	28	73	24
ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis	24	11	37	72	24
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	0	0	0	0
Leve leite	186	118	74	378	126
Licenciamento Ambiental	0	0	1	1	0
Lixeiras públicas	62	64	66	192	64
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	0	0	0	0	0
Manutenção da sinalização de trânsito	1	0	0	1	0
Material e uniforme escolar	5	6	22	33	11
Matrícula e transferência escolar	70	59	238	367	122
Mediação de conflitos	0	1	4	5	2
Medicamento de controle especial	4	11	9	24	8
Mercados e Sacolões	0	0	0	0	0
Microempreendedor Individual - MEI	4	5	4	13	4
Moto frete	1	0	1	2	1
Multa ambiental	0	0	1	1	0
Multas de trânsito	262	252	407	921	307
Multas e contestações	16	9	2	27	9
Não identificado***	457	638	705	1800	600
Nota do Milhão	30	23	38	91	30

# Natureza dos Assuntos

## 3º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Numeração de imóveis	0	0	3	3	1
Obras no viário	0	0	0	0	0
Ocupação irregular	4	17	3	24	8
Ônibus	355	411	324	1090	363
Ônibus e Ponto de ônibus	49	53	45	147	49
Ônibus fretado	0	0	1	1	0
Organizações da Sociedade Civil	10	15	7	32	11
Órgão externo	365	264	253	882	294
Pandemia - COVID 19	0	0	0	0	0
Parcelamento de tributo	10	14	13	37	12
Parques	182	42	29	253	84
Patrimônio histórico e cultural	0	0	1	1	0
Pedido de orientação ou informação	7	11	11	29	10
Pessoa desaparecida	1	0	0	1	0
Pessoa idosa	20	3	1	24	8
Placas com nome de rua	1	0	0	1	0
Planetário	0	0	0	0	0
Poluição do ar	65	105	63	233	78
Poluição sonora - PSIU	611	527	647	1785	595
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	168	210	233	611	204
População ou pessoa em situação de rua	124	56	64	244	81
Portal SP156	30	43	33	106	35
Praças	72	58	53	183	61
Precatórios	1	4	10	15	5
Processo Administrativo	392	360	322	1074	358
PRCON Cidade de São Paulo	0	0	1	1	0
Programa Ação Jovem	0	0	0	0	0
Programa Bolsa Família	45	6	1	52	17
Programa Bolsa Trabalho	2	5	2	9	3
Programa Cidade Solidária	3	5	0	8	3
Programa Operação Trabalho - POT	11	2	8	21	7
Programa Renda Cidadã	0	0	0	0	0
Programa Renda Mínima	1	0	1	2	1
Publicidade e poluição visual	28	9	10	47	16
Qualidade de atendimento	981	906	1009	2896	965
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	0	1	1	0
Reciclagem	0	1	0	1	0
Regime Especial de Tributação	2	5	13	20	7
Registro de animais - RGA	12	12	12	36	12
Regularização de imóveis	0	1	0	1	0
Remoção de grandes objetos	25	17	28	70	23
Renda Básica Emergencial	0	0	3	3	1

# Natureza dos Assuntos

## 3º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Reparação de danos	0	0	0	0	0
Rios e córregos	108	52	54	214	71
Ruas, vilas, vielas e escadarias	58	38	17	113	38
Saúde bucal	7	6	6	19	6
Saúde mental	8	0	0	8	3
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	1	4	3	8	3
Seguro desemprego	0	0	0	0	0
Segurança de edificação	12	9	11	32	11
Senha Web	19	24	40	83	28
Serviços de apoio terapêutico	0	0	1	1	0
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	452	423	442	1317	439
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	1	2	3	6	2
Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público	67	57	83	207	69
Taxas mobiliárias	18	16	15	49	16
Táxi e App	50	60	38	148	49
Telecentro	2	0	0	2	1
Terrenos e imóveis	133	153	138	424	141
Transporte Escolar	68	83	227	378	126
Transtorno do espectro do autismo (TEA)	4	0	0	4	1
Unidade habitacional	2	11	3	16	5
Unidades escolares	202	218	164	584	195
Urgências e Emergências	0	3	2	5	2
Vacinação	2	23	9	34	11
Varrição e limpeza urbana	159	142	103	404	135
Veículos abandonados	400	400	337	1137	379
Vigilância Sanitária	1	0	0	1	0
Vista de Processos - Secretaria Municipal da Fazenda	1	0	0	1	0
WiFi Livre SP	0	1	0	1	0
Zona Azul	25	17	13	55	18
<b>Total</b>	<b>14222</b>	<b>14725</b>	<b>14419</b>	<b>43366</b>	<b>14455</b>

<sup>1</sup>Exceto denúncia

# 10 assuntos mais demandados

## 3º Trimestre/2023

NATUREZA - Assunto	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Buraco e Pavimentação	1410	1368	866	3644	1215
Cadastro Único (CadÚnico)	1305	2509	1829	5643	1881
Qualidade de atendimento	981	906	1009	2896	965
Árvore	827	765	836	2428	809
Poluição sonora - PSIU	611	527	647	1785	595
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	575	503	370	1448	483
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	452	423	442	1317	432
Calçadas, guias e postes	446	405	387	1238	413
Veículos Abandonados	400	400	337	1137	379
Processo Administrativo	392	360	322	1074	358

# Solicitações por Secretarias

## 3º Trimestre/2023

Unidades PMSP	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	239	195	307	741	247
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	0	0	0
Casa Civil	0	0	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	856	782	956	2594	865
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	30	14	24	68	23
Controladoria Geral do Município	101	83	102	286	95
Não identificado	0	8	11	19	6
Órgão externo	391	265	245	901	300
Procuradoria Geral do Município	114	64	111	289	96
São Paulo Transportes - SPTRANS	689	733	677	2099	700
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais	0	1	0	1	0
Secretaria do Governo Municipal	13	16	10	39	13
Secretaria Executiva de Gestão	45	50	42	137	46
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	596	788	851	2235	745
Secretaria Municipal da Fazenda	781	742	926	2449	816
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	8	13	5	26	9
Secretaria Municipal da Saúde	1081	1102	1034	3217	1072
Secretaria Municipal das Subprefeituras	2056	2013	1654	5723	1908
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1724	2696	1977	6397	2132
Secretaria Municipal de Cultura	29	27	30	86	29
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	46	35	46	127	42
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	118	92	28	238	79
Secretaria Municipal de Educação	566	550	834	1950	650
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	73	35	68	176	59
Secretaria Municipal de Habitação	15	39	29	83	28
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	82	122	168	372	124
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	68	95	135	298	99
Secretaria Municipal de Justiça	0	0	1	1	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	174	171	155	500	167
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	107	94	124	325	108
Secretaria Municipal de Turismo	4	0	13	17	6
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	116	66	93	275	92
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	310	215	138	663	221
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	87	96	68	251	84
<b>TOTAL¹</b>	<b>10519</b>	<b>11202</b>	<b>10862</b>	<b>32583</b>	<b>10861</b>

¹Exceto denúncias

# 10 Secretarias mais demandadas 3º Trimestre/2023

Unidades PMSP	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal das Subprefeituras	2056	2013	1654	5723	1908
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1724	2696	1977	6397	2132
Secretaria Municipal da Saúde	1081	1102	1034	3217	1072
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	856	782	956	2594	865
Secretaria Municipal da Fazenda	781	742	926	2449	816
São Paulo Transportes - SPTRANS	689	733	677	2099	700
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	596	788	851	2235	745
Secretaria Municipal de Educação	566	550	834	1950	650
Órgão externo	391	265	245	901	300
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	310	215	138	663	221

\* 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/2023

Unidades PMSP	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	81	75	88	244	81
Subprefeitura Butantã	171	186	175	532	177
Subprefeitura Campo Limpo	174	128	146	448	149
Subprefeitura Capela do Socorro	116	106	111	333	111
Subprefeitura Casa Verde	95	106	108	309	103
Subprefeitura Cidade Ademar	98	129	121	348	116
Subprefeitura Cidade Tiradentes	12	33	19	64	21
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	46	38	39	123	41
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	90	61	69	220	73
Subprefeitura Guaianases	31	34	33	98	33
Subprefeitura Ipiranga	128	143	149	420	140
Subprefeitura Itaim Paulista	153	70	90	313	104
Subprefeitura Itaquera	119	123	151	393	131
Subprefeitura Jabaquara	68	69	66	203	68
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	118	71	65	254	85
Subprefeitura Lapa	315	298	281	894	298
Subprefeitura M'Boi Mirim	78	72	78	228	76
Subprefeitura Mooca	183	180	183	546	182
Subprefeitura Parelheiros	33	43	28	104	35
Subprefeitura Penha	198	172	193	563	188
Subprefeitura Perus	26	26	29	81	27
Subprefeitura Pinheiros	152	137	141	430	143
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	134	118	144	396	132
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	172	142	133	447	149
Subprefeitura Santo Amaro	198	186	163	547	182
Subprefeitura São Mateus	67	77	93	237	79
Subprefeitura São Miguel Paulista	50	58	47	155	52
Subprefeitura Sapopemba	48	65	56	169	56
Subprefeitura Sé	199	226	196	621	207
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	128	88	97	313	104
Subprefeitura Vila Mariana	162	159	172	493	164
Subprefeitura Vila Prudente	60	104	93	257	86
<b>Total</b>	<b>3703</b>	<b>3523</b>	<b>3557</b>	<b>10783</b>	<b>1186</b>

# 10 Subprefeituras mais demandadas 3º Trimestre/2023

Unidades PMSP - Subprefeituras	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Lapa	315	298	281	894	298
Subprefeitura Sé	199	226	196	621	207
Subprefeitura Penha	198	172	193	563	188
Subprefeitura Santo Amaro	198	186	163	547	182
Subprefeitura Mooca	183	180	183	546	182
Subprefeitura Campo Limpo	174	128	146	448	149
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	172	142	133	447	149
Subprefeitura Butantã	171	186	175	532	177
Subprefeitura Vila Mariana	162	159	172	493	164
Subprefeitura Itaim Paulista	153	70	90	313	104

\* 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.