

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Trimestral Quarto 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

Ouidora 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
Matheus Henrique Sanches Santos (Com supervisão de Marília Miquelin)

Ouvidoria Geral do Município

Relatório 4º Trimestre/2023

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do quarto trimestre de 2023 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 2023 somam o registro de 15.036 um aumento de 1,6 % em relação ao terceiro trimestre de 2023 que totalizou 14.800 protocolos.

O Assunto “Cadastro Único (CadÚnico)” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 4º trimestre, com 1.439 registros um aumento de 10,2% em relação ao 3º trimestre de 2023 (1.305), “Buraco e Pavimentação” ocupa segundo lugar com 1.015 protocolos com uma queda de 28%, e “Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços” com 938 protocolos um aumento de 63% 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 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 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/2023

ATENDIMENTOS	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média
Carta	30	42	40	26	138	35
Central SP156	4.896	5.063	5.831	5.023	20.813	5.203
E-mail	3.335	2.454	2.549	2.481	10.819	2.705
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	310	273	111	52	746	187
Portal	6.003	6.572	6.461	6.888	25.924	6.481
Presencial	462	396	272	354	1.484	371
TOTAL	15.036	14.800	15.264	14.824	59.924	19.975

Número de Protocolos 4º 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	15.036	2%

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Acessibilidade	0	3	3	1	7	2
Acessibilidade digital	0	1	1	1	3	1
Acessibilidade em edificações	10	11	6	9	36	9
Acesso à informação	4	5	0	0	9	2
Adoção de animais	0	0	0	3	3	1
Agendamento eletrônico	3	28	12	15	58	15
Água subterrânea/Curso d'água	0	1	0	0	1	0
Álcool e outras drogas	3	0	0	0	3	1
Alimentação escolar	0	0	0	2	2	1
Alistamento e Serviço Militar	0	2	3	4	9	2
Ambulantes	41	47	32	27	147	37
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde	63	36	65	59	223	56
Animais silvestres	1	0	0	0	1	0
Animal agressor e/ou invasor	18	11	9	11	49	12
Animal em via pública	21	9	10	9	49	12
Apoio à aprendizagem	0	0	3	3	6	2
Apoio terapêutico	0	0	0	0	0	0
Áreas contaminadas	0	0	0	0	0	0
Áreas de pedestre (calçadas)	3	1	0	0	4	1
Áreas municipais	40	53	38	35	166	42
Árvore	804	827	765	836	3232	808
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)	11	3	1	0	15	4
Assistência domiciliar	0	0	0	1	1	0
Assistência farmacêutica	36	27	25	12	100	25
ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência	61	71	64	59	255	64
Atendimento especializado para defesa de direitos	4	1	0	0	5	1
Autorização para eventos e locais de reunião	1	0	0	0	1	0
Autos de Infração	6	5	19	9	39	10
Auxílio Aluguel	5	2	3	5	15	4
Auxílio Brasil	0	0	0	7	7	2
Bibliotecas municipais	5	5	8	7	25	6
Bicicleta	17	6	9	3	35	9
Bilhete único	148	176	171	221	716	179
Bolsas e Programas de Qualificação	3	0	0	0	3	1
Boletim e frequência escolar	0	1	0	0	1	0
Bolsa Primeira Infância	0	0	0	0	0	0
Buraco e Pavimentação	1015	1410	1368	866	4659	1165
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS	1	0	0	0	1	0
Cadastro Único (CadÚnico)	1439	1305	2509	1829	7082	1771
CADIN - Cadastro Informativo Municipal	17	27	38	13	95	24
Calçadas, guias e postes	378	446	405	387	1616	404
Capinação e roçada de áreas verdes	161	64	324	359	908	227
Carga e frete	3	1	6	1	11	3

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Carro híbrido	21	3	19	12	55	14
Cartão SUS	5	7	0	2	14	4
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários	54	54	43	57	208	52
Cemitérios	25	6	6	7	44	11
Central 156	21	9	10	14	54	14
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE	10	13	11	13	47	12
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento	183	151	70	60	464	116
Centros esportivos	82	56	26	60	224	56
Certidão Ambiental	1	0	0	0	1	0
Certidões	26	24	26	21	97	24
Certidões de trânsito	6	4	0	0	10	3
CÉUS	1	0	0	0	1	0
Cirurgias	44	8	3	4	59	15
COHAB	56	37	32	40	165	41
Coleta de lixo domiciliar	54	42	40	35	171	43
Coleta de resíduos de serviços de saúde	9	5	5	4	23	6
Coleta seletiva	12	21	7	3	43	11
Comida de rua e foodtruck	0	0	0	0	0	0
Condições sanitárias inadequadas	15	13	12	4	44	11
Conduta de funcionário da CET	0	0	0	0	0	0
Conduta de funcionários	113	74	33	18	238	60
Consulta de débitos e DUC	8	6	3	7	24	6
Consulta em atenção básica	3	0	0	0	3	1
Consultas médicas	97	107	80	113	397	99
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município	7	7	4	5	23	6
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social	0	0	0	0	0	0
Criação inadequada de animais	18	17	19	21	75	19
Criança e adolescente	46	18	12	4	80	20
Defesa civil	110	36	32	86	264	66
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)	14	8	16	19	57	14
Denúncia Fiscal	4	0	0	0	4	1
Descomplica SP - Butantã	1	0	0	0	1	0
Descomplica SP - Campo Limpo	1	0	0	0	1	0
Descomplica SP - Capela do Socorro	1	1	0	0	2	1
Descomplica SP - São Mateus	1	1	0	0	2	1
Devoluções, restituições e indenizações	66	90	67	97	320	80
Dívida Ativa	58	58	34	49	199	50
Documentações de edificações	17	10	5	10	42	11
Documentações e alvarás para obras	9	8	10	6	33	8
Documentações de ruas e logradouros	12	23	9	36	80	20
Drenagem de água de chuva	285	176	311	429	1201	300

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Ecoponto	13	6	6	2	27	7
Educação ambiental	1	0	0	0	1	0
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação	0	0	0	0	0	0
Elogio	201	264	176	198	839	210
Empresa fácil	3	2	1	3	9	2
Esgoto e água usada	10	16	14	5	45	11
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	938	575	503	370	2386	597
Estacionamento	188	182	162	199	731	183
Eutanásia	0	0	0	0	0	0
Eventos	19	20	7	13	59	15
Exames em atenção especializada ambulatorial / básica em saúde	34	23	24	15	96	24
Exames, vacinas e castração	42	23	41	32	138	35
Exumação e traslado/transferência de corpos	2	1	2	2	7	2
Fab Lab	1	0	0	0	1	0
Faixas exclusivas e corredores de ônibus	0	1	0	0	1	0
Feira livre	37	51	45	33	166	42
Ferro velho	0	0	0	0	0	0
Fiscalização de obras	276	337	302	311	1226	307
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)	15	7	6	6	34	9
Gratuidades	7	0	0	0	7	2
Guarda Civil Metropolitana	36	81	77	56	250	63
Guias rebaixadas	48	15	12	12	87	22
Habite-se	0	0	0	1	1	0
Heliponto	1	0	0	0	1	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação	0	2	5	3	10	3
Hospital veterinário público	15	13	0	2	30	8
Iluminação pública	210	181	167	271	829	207
Imigrante	1	0	0	0	1	0
Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais	4	3	1	2	10	3
IPREM	9	2	0	0	11	3
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano	247	215	210	302	974	244
ISS – Construção Civil	2	1	0	0	3	1
ISS - Imposto Sobre Serviços	29	24	21	28	102	26
ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis	25	24	11	37	97	24
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura	0	0	0	0	0	0
Leve leite	102	186	118	74	480	120
Licenciamento Industrial	2	0	0	0	2	1
Licenciamento Ambiental	1	0	0	1	2	1
Lixeiras públicas	55	62	64	66	247	62
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)	0	0	0	0	0	0
Manutenção da sinalização de trânsito	2	1	0	0	3	1

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4ºtrim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Material e uniforme escolar	16	5	6	22	49	12
Matrícula e transferência escolar	72	70	59	238	439	110
Mediação de conflitos	0	0	1	4	5	1
Medicamento de controle especial	6	4	11	9	30	8
Mercados e Sacolões	1	0	0	0	1	0
Microempreendedor Individual - MEI	1	4	5	4	14	4
Moto frete	0	1	0	1	2	1
Multa ambiental	1	0	0	1	2	1
Multas de trânsito	243	262	252	407	1164	291
Multas e contestações	18	16	9	2	45	11
Não identificado***	161	457	638	705	1961	490
Nota do Milhão	27	30	23	38	118	30
Numeração de imóveis	0	0	0	3	3	1
Obras no viário	0	0	0	0	0	0
Ocupação irregular	5	4	17	3	29	7
Ônibus	353	355	411	324	1443	361
Ônibus e Ponto de ônibus	48	49	53	45	195	49
Ônibus fretado	0	0	0	1	1	0
Organizações da Sociedade Civil	28	10	15	7	60	15
Órgão externo	590	365	264	253	1472	368
Ouvidoria SUS	83	0	0	0	83	21
Pandemia - COVID 19	0	0	0	0	0	0
Parcelamento de tributo	16	10	14	13	53	13
Parques	54	182	42	29	307	77
Patrimônio histórico e cultural	2	0	0	1	3	1
Pedido de orientação ou informação	15	7	11	11	44	11
Pessoa com Deficiência	4	0	0	0	4	1
Pessoa desaparecida	3	1	0	0	4	1
Pessoa idosa	21	20	3	1	45	11
Placas com nome de rua	0	1	0	0	1	0
Planetário	0	0	0	0	0	0
Poluição do ar	23	65	105	63	256	64
Poluição sonora - PSIU	599	611	527	647	2384	596
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho	263	168	210	233	874	219
População ou pessoa em situação de rua	136	124	56	64	380	95
Portal SP156	39	30	43	33	145	36
Praças	56	72	58	53	239	60
Precatórios	2	1	4	10	17	4
Processo Administrativo	450	392	360	322	1524	381
PRCON Cidade de São Paulo	1	0	0	1	2	1
Programa Ação Jovem	0	0	0	0	0	0
Programa Bolsa Família	52	45	6	1	104	26

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2023

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Programa Bolsa Trabalho	0	2	5	2	9	2
Programa Cidade Solidária	10	3	5	0	18	5
Programa Operação Trabalho - POT	21	11	2	8	42	11
Programa Renda Cidadã	0	0	0	0	0	0
Programa Renda Mínima	0	1	0	1	2	1
Publicidade e poluição visual	28	28	9	10	75	19
Qualidade de atendimento	803	981	906	1009	3699	925
Qualificação profissional	2	0	0	0	2	1
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE	0	0	0	1	1	0
Reciclagem	0	0	1	0	1	0
Regime Especial de Tributação	1	2	5	13	21	5
Registro de animais - RGA	16	12	12	12	52	13
Regularização de imóveis	0	0	1	0	1	0
Remoção de grandes objetos	56	25	17	28	126	32
Renda Básica Emergencial	0	0	0	3	3	1
Reparação de danos	0	0	0	0	0	0
Rios e córregos	44	108	52	54	258	65
Rua de Lazer	2	0	0	0	2	1
Ruas, vilas, vielas e escadarias	41	58	38	17	154	39
Saúde bucal	14	7	6	6	33	8
Saúde da pessoa com deficiência	3	0	0	0	3	1
Saúde mental	19	8	0	0	27	7
Saúde da pessoa idosa	1	0	0	0	1	0
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico	1	1	4	3	9	2
Seguro desemprego	0	0	0	0	0	0
Segurança de edificação	9	12	9	11	41	10
Senha Web	8	19	24	40	91	23
Serviços de apoio terapêutico	8	0	0	1	9	2
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	405	452	423	442	1722	431
Solicitação de callback durante atendimento receptivo	1	1	2	3	7	2
Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público	55	67	57	83	262	66
Taxas mobiliárias	16	18	16	15	65	16
Táxi e App	53	50	60	38	201	50
Telecentro	2	2	0	0	4	1
Terrenos e imóveis	176	133	153	138	600	150
Transporte Escolar	41	68	83	227	419	105
Transtorno do espectro do autismo (TEA)	8	4	0	0	12	3
Turismo	1	0	0	0	1	0
Unidade habitacional	1	2	11	3	17	4
Unidades escolares	190	202	218	164	774	194
Urgências e Emergências	1	0	3	2	6	2
Vacinação	5	2	23	9	39	10

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Varrição e limpeza urbana	167	159	142	103	571	143
Veículos abandonados	400	400	400	337	1537	384
Vigilância Sanitária	5	1	0	0	6	2
Vista de Processos - Secretaria Municipal da Fazenda	6	1	0	0	7	2
WiFi Livre SP	0	0	1	0	1	0
Zona Azul	6	25	17	13	61	15
Total	14409	14222	14725	14419	57775	14444

*Exceto denúncia

10 assuntos mais demandados

4º Trimestre/2023

NATUREZA - Assunto	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Cadastro Único (CadÚnico)	1439	1305	2509	1829	7082	1771
Buraco e Pavimentação	1015	1410	1368	866	4659	1165
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços	938	575	503	370	2386	597
Árvore	804	827	765	836	3232	808
Qualidade de atendimento	803	981	906	1009	3699	925
Poluição sonora - PSIU	599	611	527	647	2384	596
Processo Administrativo	450	392	360	322	1524	381
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres	405	452	423	442	1722	432
Veículos Abandonados	400	400	400	337	1537	384
Calçadas, guias e postes	378	446	405	387	1616	404

Solicitações por Secretarias

4º Trimestre/2023

Unidades PMSP	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média trimestral
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**	225	239	195	307	966	242
Autoridade Municipal de Limpeza Urbana - AMLURB**	0	0	0	0	0	0
Casa Civil	0	0	0	0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	835	856	782	956	3429	857
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB	48	30	14	24	116	29
Controladoria Geral do Município	91	101	83	102	377	94
Não identificado	0	0	8	11	19	5
Órgão externo	599	391	265	245	1500	375
Procuradoria Geral do Município	98	114	64	111	387	97
São Paulo Transportes - SPTRANS	621	689	733	677	2720	680
Secretaria de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais	0	0	1	0	1	0
Secretaria do Governo Municipal	11	13	16	10	50	13
Secretaria Executiva de Gestão	35	45	50	42	172	43
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	805	596	788	851	3040	760
Secretaria Municipal da Fazenda	841	781	742	926	3290	823
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	6	8	13	5	32	8
Secretaria Municipal da Saúde	1233	1081	1102	1034	4450	1113
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1787	2056	2013	1654	7510	1878
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1860	1724	2696	1977	8257	2064
Secretaria Municipal de Cultura	43	29	27	30	129	32
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo	43	46	35	46	170	43
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	180	118	92	28	418	105
Secretaria Municipal de Educação	484	566	550	834	2434	609
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	96	73	35	68	272	68
Secretaria Municipal de Habitação	15	15	39	29	98	25
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	99	82	122	168	471	118
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	86	68	95	135	384	96
Secretaria Municipal de Justiça	1	0	0	1	2	1
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito	163	174	171	155	663	166
Secretaria Municipal de Segurança Urbana	113	107	94	124	438	110
Secretaria Municipal de Turismo	2	4	0	13	19	5
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*	122	116	66	93	397	99
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente	157	310	215	138	820	205
Serviço Funerário do Município de São Paulo - SFMSP	72	87	96	68	323	81
TOTAL ¹	10771	10519	11202	10862	43354	10839

¹Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

4º Trimestre/2023

Unidades PMSP	4ºtrim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	1860	1724	2696	1977	8257	2064
Secretaria Municipal das Subprefeituras	1787	2056	2013	1654	7510	1878
Secretaria Municipal da Saúde	1233	1081	1102	1034	4450	1113
Secretaria Municipal da Fazenda	841	781	742	926	3290	823
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	835	856	782	956	3429	857
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**	805	596	788	851	3040	760
São Paulo Transportes - SPTRANS	621	689	733	677	2720	680
Órgão externo	599	391	265	245	1500	375
Secretaria Municipal de Educação	484	566	550	834	2434	609
Subprefeitura Sé	472	199	226	196	1093	273

* 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/2023

Unidades PMSP	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva	89	81	75	88	333	83
Subprefeitura Butantã	122	171	186	175	654	164
Subprefeitura Campo Limpo	132	174	128	146	580	145
Subprefeitura Capela do Socorro	138	116	106	111	471	118
Subprefeitura Casa Verde	104	95	106	108	413	103
Subprefeitura Cidade Ademar	77	98	129	121	425	106
Subprefeitura Cidade Tiradentes	16	12	33	19	80	20
Subprefeitura Ermelino Matarazzo	29	46	38	39	152	38
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia	65	90	61	69	285	71
Subprefeitura Guaianases	27	31	34	33	125	31
Subprefeitura Ipiranga	129	128	143	149	549	137
Subprefeitura Itaim Paulista	96	153	70	90	409	102
Subprefeitura Itaquera	108	119	123	151	501	125
Subprefeitura Jabaquara	73	68	69	66	276	69
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé	72	118	71	65	326	82
Subprefeitura Lapa	251	315	298	281	1145	286
Subprefeitura M'Boi Mirim	74	78	72	78	302	76
Subprefeitura Mooca	187	183	180	183	733	183
Subprefeitura Parelheiros	20	33	43	28	124	31
Subprefeitura Penha	197	198	172	193	760	190
Subprefeitura Perus	19	26	26	29	100	25
Subprefeitura Pinheiros	158	152	137	141	588	147
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	137	134	118	144	533	133
Subprefeitura Santana/Tucuruvi	132	172	142	133	579	145
Subprefeitura Santo Amaro	164	198	186	163	711	178
Subprefeitura São Mateus	87	67	77	93	324	81
Subprefeitura São Miguel Paulista	36	50	58	47	191	48
Subprefeitura Sapopemba	57	48	65	56	226	57
Subprefeitura Sé	472	199	226	196	1093	273
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme	110	128	88	97	423	106
Subprefeitura Vila Mariana	205	162	159	172	698	175
Subprefeitura Vila Prudente	55	60	104	93	312	78
Total	3638	3703	3523	3557	14421	3605

10 Subprefeituras mais demandadas

4º Trimestre/2023

Unidades PMSP - Subprefeituras	4º trim 2023	3º trim 2023	2º trim 2023	1º trim 2023	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Sé	472	199	226	196	1093	273
Subprefeitura Lapa	251	315	298	281	1145	286
Subprefeitura Vila Mariana	205	162	159	172	698	175
Subprefeitura Penha	197	198	172	193	760	190
Subprefeitura Mooca	187	183	180	183	733	183
Subprefeitura Santo Amaro	164	198	186	163	711	178
Subprefeitura Pinheiros	158	152	137	141	588	147
Subprefeitura Capela do Socorro	138	116	106	111	471	118
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá	137	134	118	144	533	133
Subprefeitura Campo Limpo	132	174	128	146	580	145

* 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.