

Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

Relatório Trimestral Primeiro Trimestre de 2024



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 1º Trimestre/2024

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2024 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 2024 somam o registro de 17.605 um aumento de 17% em relação ao quarto trimestre de 2023 que totalizou 15.036 protocolos.

O Assunto “Cadastro Único - CADÚnico” ficou em primeiro lugar no ranking de assuntos mais demandados neste 1º trimestre, com 2.172 registros um aumento de 50,9% em relação ao 4º trimestre de 2023 (1.439), “Buraco e pavimentação” ocupa segundo lugar com 1.083 protocolos com um aumento de 6,6% comparado ao trimestre anterior (1015), e “Árvore” com 968 protocolos um aumento de 20% 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 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

1º Trimestre/2024

ATENDIMENTOS	1º trim 2024	Total	Média
Carta	43	43	43
Central SP156	5.843	5.843	5.843
Zap Denúncia*	117	117	117
E-mail	3.673	3.673	3.673
Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.)	582	582	582
Portal	6.694	6.694	6.694
Presencial	653	653	653
TOTAL	17.605	17.605	17.605

Número de Protocolos

1º Trimestre/2024

Trimestres	Protocolos	Variação*
1º trim 2024	17.605	xxx
2º trim 2024		-100,00
3º trim 2024		#DIV/0!
4º trim 2024		#DIV/0!

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2024

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
Acessibilidade				0	0	0
Acessibilidade digital				0	0	0
Acessibilidade em edificações				9	9	9
Acesso à informação				12	12	12
Adoção de animais				0	0	0
Agendamento eletrônico				42	42	42
Água subterrânea/Curso d'água				1	1	1
Álcool e outras drogas				4	4	4
Alimentação escolar				2	2	2
Alistamento e Serviço Militar				2	2	2
Ambulantes				30	30	30
Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde				108	108	108
Animais silvestres				1	1	1
Animal agressor e/ou invasor				8	8	8
Animal em via pública				11	11	11
Apoio à aprendizagem				16	16	16
Apoio terapêutico				0	0	0
Áreas contaminadas				1	1	1
Áreas de pedestre (calçadas)				0	0	0
Áreas municipais				27	27	27
Árvore				968	968	968
Assistência a saúde na urgência e emergência (portas)				2	2	2
Assistência domiciliar				0	0	0
Assistência farmacêutica				22	22	22
ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência				71	71	71
Atendimento especializado para defesa de direitos				5	5	5
Autorização para eventos e locais de reunião				3	3	3
Autos de Infração				12	12	12
Auxílio Aluguel				10	10	10
Auxílio Brasil				0	0	0
Benefícios Eventuais				10	10	10
Bibliotecas municipais				6	6	6
Bicicleta				15	15	15
Bilhete único				207	207	207
Bolsas e Programas de Qualificação				12	12	12
Boletim e frequência escolar				0	0	0
Bolsa Primeira Infância				0	0	0
Buraco e Pavimentação				1083	1083	1083
Cadastro de Prestadores de Outros Municípios				2	2	2
Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS				0	0	0
Cadastro Único (CadÚnico)				2172	2172	2172
CADIN - Cadastro Informativo Municipal				7	7	7
Calçadas, guias e postes				426	426	426

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2024

ASSUNTO (Guia Portal 156)	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
Capinação e roçada de áreas verdes				465	465	465
Carga e frete				5	5	5
Carro híbrido				39	39	39
Cartão SUS				2	2	2
CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários				81	81	81
Cemitérios				78	78	78
Central 156				31	31	31
Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE				11	11	11
Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento				237	237	237
Centros esportivos				79	79	79
Certidão Ambiental				4	4	4
Certidões				40	40	40
Certidões de trânsito				4	4	4
CEUS				5	5	5
CIL- Central de Intermediação em Libras				1	1	1
Cirurgias				44	44	44
COHAB				45	45	45
Coleta de lixo domiciliar				59	59	59
Coleta de resíduos de serviços de saúde				3	3	3
Coleta seletiva				10	10	10
Comida de rua e foodtruck				0	0	0
Condições sanitárias inadequadas				17	17	17
Conduta de funcionário da CET				0	0	0
Conduta de funcionários				53	53	53
Consulta de débitos e DUC				22	22	22
Consulta em atenção básica				5	5	5
Consultas médicas				120	120	120
CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município				0	0	0
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social				0	0	0
Criação inadequada de animais				17	17	17
Criança e adolescente				32	32	32
Defesa civil				75	75	75
Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti)				120	120	120
Denúncia Fiscal				58	58	58
Descomplica SP - Butantã				2	2	2
Descomplica SP - Campo Limpo				1	1	1
Descomplica SP - Capela do Socorro				2	2	2
Descomplica SP - Penha				2	2	2
Descomplica SP - Santana/Tucuruvi				2	2	2
Descomplica SP - São Mateus				1	1	1
Devoluções, restituições e indenizações				59	59	59

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2024

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
Dívida Ativa				48	48	48
Documentações de edificações				21	21	21
Documentações de ruas e logradouros				11	11	11
Documentações e alvarás para obras				9	9	9
Drenagem de água de chuva				345	345	345
Ecoponto				14	14	14
Educação ambiental				0	0	0
Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação				0	0	0
Elogio				245	245	245
Empresa fácil				1	1	1
Esgoto e água usada				5	5	5
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços				458	458	458
Estacionamento				154	154	154
Eutanásia				0	0	0
Eventos				31	31	31
Exames em atenção especializada ambulatorial / básica em saúde				46	46	46
Exames, vacinas e castração				36	36	36
Exumação e traslado/transferência de corpos				0	0	0
Fab Lab				0	0	0
Faixas exclusivas e corredores de ônibus				2	2	2
Feira livre				35	35	35
Ferro velho				0	0	0
Fiscalização de obras				245	245	245
Fomento à criação artística				2	2	2
Formação artística e cultural				3	3	3
Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria)				12	12	12
Gratuidades				9	9	9
Guarda Civil Metropolitana				37	37	37
Guias rebaixadas				19	19	19
Habite-se				0	0	0
Heliponto				0	0	0
Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação				0	0	0
Hospital veterinário público				11	11	11
Iluminação pública				218	218	218
Imigrante				2	2	2
Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais				7	7	7
Indenizações e contestações de multas				15	15	15
Inspeção Veicular				2	2	2
IPREM				0	0	0
IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano				263	263	263
ISS – Construção Civil				0	0	0

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2024

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4ºtrim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
ISS - Imposto Sobre Serviços				31	31	31
ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis				20	20	20
Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura				0	0	0
Leve leite				119	119	119
Licenciamento Industrial				2	2	2
Licenciamento Ambiental				0	0	0
Lixeiras públicas				64	64	64
Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows)				0	0	0
Manutenção da sinalização de trânsito				0	0	0
Material e uniforme escolar				40	40	40
Matrícula e transferência escolar				420	420	420
Mediação de conflitos				2	2	2
Medicamento de controle especial				7	7	7
Mercados e Sacolões				0	0	0
Microempreendedor Individual - MEI				4	4	4
Moto frete				2	2	2
Multa ambiental				0	0	0
Mulher				1	1	1
Multas de trânsito				233	233	233
Multas e contestações				2	2	2
Não identificado***				246	246	246
Nota do Milhão				43	43	43
Numeração de imóveis				1	1	1
Obras no viário				0	0	0
Ocupação irregular				13	13	13
Ônibus				368	368	368
Ônibus e Ponto de ônibus				61	61	61
Ônibus fretado				0	0	0
Organizações da Sociedade Civil				16	16	16
Órgão externo				575	575	575
Ouvidoria SUS				272	272	272
Pandemia - COVID 19				0	0	0
Parcelamento de tributos				11	11	11
Parques				34	34	34
Patrimônio histórico e cultural				2	2	2
Pedido de orientação ou informação				9	9	9
Pessoa com Deficiência				5	5	5
Pessoa desaparecida				2	2	2
Pessoa idosa				46	46	46
Placas com nome de rua				0	0	0
Planetário				0	0	0
Poluição do ar				13	13	13

Natureza dos Assuntos

1º Trimestre/2024

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
Poluição sonora - PSIU				538	538	538
Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho				359	359	359
População ou pessoa em situação de rua				78	78	78
Portal SP156				31	31	31
Praças				84	84	84
Precatórios				6	6	6
Processo Administrativo				592	592	592
PROCON Cidade de São Paulo				0	0	0
Programa Ação Jovem				0	0	0
Programa Bolsa Família				44	44	44
Programa Bolsa Trabalho				0	0	0
Programa Cidade Solidária				3	3	3
Programa Operação Trabalho - POT				15	15	15
Programa Renda Cidadã				0	0	0
Programa Renda Mínima				1	1	1
Publicidade e poluição visual				30	30	30
Qualidade de atendimento				538	538	538
Qualificação profissional				0	0	0
Questões raciais, étnicas e religiosas				2	2	2
RBE - Regularizar situação do RG ou RNE				0	0	0
Reciclagem				0	0	0
Regimes Especiais de Tributação				34	34	34
Registro de animais - RGA				10	10	10
Regularização de imóveis				0	0	0
Remoção de grandes objetos				87	87	87
Renda Básica Emergencial				0	0	0
Reparação de danos				0	0	0
Rios e córregos				53	53	53
Rua de Lazer				1	1	1
Ruas, vilas, vielas e escadarias				51	51	51
Saúde bucal				3	3	3
Saúde da pessoa com deficiência				3	3	3
Saúde da pessoa idosa				0	0	0
Saúde da população LGBT				2	2	2
Saúde mental				11	11	11
SAV - Solução de Atendimento Eletrônico				2	2	2
Segurança de edificação				17	17	17
Seguro desemprego				0	0	0
Senha Web				29	29	29
Serviços de apoio terapêutico				2	2	2
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres				444	444	444
Solicitação de callback durante atendimento receptivo				2	2	2

ASSUNTO (Guia Portal 156)*	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público*****				67	67	67
Tabagismo				1	1	1
Taxas mobiliárias				7	7	7
Táxi e App				43	43	43
Telecentro				2	2	2
Terrenos e imóveis				356	356	356
Transporte Escolar				176	176	176
Transtorno do espectro do autismo (TEA)*****				2	2	2
Turismo				0	0	0
Unidade habitacional				4	4	4
Unidades escolares				347	347	347
Urgências e Emergências				0	0	0
Vacinação				6	6	6
Varição e limpeza urbana				155	155	155
Veículos abandonados				428	428	428
Vigilância Sanitária				11	11	11
Vista de Processos - Secretaria Municipal da Fazenda				7	7	7
WiFi Livre SP				6	6	6
Zona Azul				10	10	10

10 assuntos mais demandados

1º Trimestre/2024

NATUREZA - Assunto	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média Trimestral
Cadastro Único (CadÚnico)				2172	2172	2172
Buraco e Pavimentação				1083	1083	1083
Árvore				968	968	968
Processo Administrativo				592	592	592
Órgão externo				575	575	575
Poluição sonora - PSIU				538	538	538
Qualidade de atendimento				538	538	538
Capinação e roçada de áreas verdes				465	465	465
Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços				458	458	458
Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres				444	444	444

Solicitações por Secretarias

1º Trimestre/2024

Unidades PMSP	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média trimestral
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**				361	361	361
Casa Civil				0	0	0
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET				822	822	822
Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB				38	38	38
Controladoria Geral do Município				134	134	134
Não identificado				5	5	5
Órgão externo				574	574	574
Procuradoria Geral do Município				111	111	111
São Paulo Obras - SPObras				0	0	0
São Paulo Transportes - SPTRANS				709	709	709
Secretaria de Relações Institucionais				0	0	0
Secretaria de Relações Internacionais				1	1	1
Secretaria do Governo Municipal				39	39	39
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**				1073	1073	1073
Secretaria Municipal da Fazenda				1069	1069	1069
Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência				5	5	5
Secretaria Municipal da Saúde				1382	1382	1382
Secretaria Municipal das Subprefeituras				1779	1779	1779
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social				2596	2596	2596
Secretaria Municipal de Cultura				48	48	48
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho				53	53	53
Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania				148	148	148
Secretaria Municipal de Educação				1169	1169	1169
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer				99	99	99
Secretaria Municipal de Gestão				83	83	83
Secretaria Municipal de Habitação				23	23	23
Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras				129	129	129
Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia				87	87	87
Secretaria Municipal de Justiça				0	0	0
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito				152	152	152
Secretaria Municipal de Segurança Urbana				106	106	106
Secretaria Municipal de Turismo				0	0	0
Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento*				210	210	210
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente				154	154	154
TOTAL ¹				13159	13159	13159

¹Exceto denúncias

10 Secretarias mais demandadas

1º Trimestre/2024

Unidades PMSP	4ºtrim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média Trimestral
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social				2596	2596	2596
Secretaria Municipal das Subprefeituras				1779	1779	1779
Secretaria Municipal da Saúde				1382	1382	1382
Secretaria Municipal de Educação				1169	1169	1169
Secretaria Executiva de Limpeza Urbana**				1073	1073	1073
Secretaria Municipal da Fazenda				1069	1069	1069
Companhia de Engenharia de Tráfego - CET				822	822	822
São Paulo Transportes - SPTRANS				709	709	709
Órgão externo				574	574	574
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo**				361	361	361

* *Em 2021 ILUME passou para a competência de SMUL

** A partir de março_22 AMLURB desmembrada em SPRegula e SELimp

*** Em 2024 a SPRegula passou a ser responsável pelos serviços que eram prestados pelo Serviço Funerário do Município de São Paulo.

Solicitações por Subprefeituras

1º Trimestre/2024

Unidades PMSP	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva				65	65	65
Subprefeitura Butantã				162	162	162
Subprefeitura Campo Limpo				100	100	100
Subprefeitura Capela do Socorro				127	127	127
Subprefeitura Casa Verde				109	109	109
Subprefeitura Cidade Ademar				86	86	86
Subprefeitura Cidade Tiradentes				26	26	26
Subprefeitura Ermelino Matarazzo				30	30	30
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia				86	86	86
Subprefeitura Guaianases				41	41	41
Subprefeitura Ipiranga				157	157	157
Subprefeitura Itaim Paulista				85	85	85
Subprefeitura Itaquera				142	142	142
Subprefeitura Jabaquara				73	73	73
Subprefeitura Jaçanã/Tremembé				82	82	82
Subprefeitura Lapa				268	268	268
Subprefeitura M'Boi Mirim				72	72	72
Subprefeitura Mooca				185	185	185
Subprefeitura Parelheiros				47	47	47
Subprefeitura Penha				239	239	239
Subprefeitura Perus				27	27	27
Subprefeitura Pinheiros				138	138	138
Subprefeitura Pirituba/Jaraguá				133	133	133
Subprefeitura Santana/Tucuruvi				185	185	185
Subprefeitura Santo Amaro				173	173	173
Subprefeitura São Mateus				91	91	91
Subprefeitura São Miguel Paulista				47	47	47
Subprefeitura Sapopemba				40	40	40
Subprefeitura Sé				226	226	226
Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme				143	143	143
Subprefeitura Vila Mariana				185	185	185
Subprefeitura Vila Prudente				79	79	79
Total				3649	3649	3649

10 Subprefeituras mais demandadas

1º Trimestre/2024

Unidades PMSP - Subprefeituras	4º trim 2024	3º trim 2024	2º trim 2024	1º trim 2024	Total	Média Trimestral
Subprefeitura Aricanduva				268	268	268
Subprefeitura Butantã				239	239	239
Subprefeitura Campo Limpo				226	226	226
Subprefeitura Capela do Socorro				185	185	185
Subprefeitura Casa Verde				185	185	185
Subprefeitura Cidade Ademar				185	185	185
Subprefeitura Cidade Tiradentes				173	173	173
Subprefeitura Ermelino Matarazzo				162	162	162
Subprefeitura Freguesia/Brasilândia				157	157	157
Subprefeitura Guaianases				143	143	143