

# GUIA TEMÁTICO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

2ª EDIÇÃO: SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS



PREFEITURA DE  
SÃO PAULO

# FICHA TÉCNICA

## **Prefeito Municipal**

Ricardo Nunes

## **Controlador Geral do Município**

Daniel Falcão

## **Chefe de Gabinete**

Thalita Abdala Aris

## **Coordenadora**

Glaucia Bellei Neix (Designada)

## **Divisão de Fomento à Participação e Controle Social (DPCS)**

### **Diretora**

Glaucia Bellei Neix

Maria Luiza Nunes Oliveira

## **Assessoria de Comunicação**

### **Jornalista**

Wagner Luiz Taques da Rocha

## **Diagramação**

Marília Miquelin de Oliveira

# APRESENTAÇÃO

A Controladoria Geral do Município (CGM), por meio da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP), cuja missão é promover a cultura e defesa dos usuários dos serviços públicos através do fomento a participação e controle social, desenvolveu o “Guia Temático de Serviços Públicos”. Trata-se de uma iniciativa com o objetivo de centralizar, simplificar e dar transparência às informações sobre os serviços prestados pelas diversas Secretarias Municipais de maneira interativa, divertida e sem burocracias. O Guia Temático apresentará, através de ilustrações e linguagem acessível, informações básicas sobre como solicitar os serviços e acessar os equipamentos públicos da cidade de São Paulo.

Em sua segunda edição, o Guia Temático abordará os serviços mais demandados da Secretaria Municipal das Subprefeituras (SMSUB), de forma a atender de maneira prática e direta às principais necessidades da população. A seleção considerou critérios de relevância social, frequência de demanda e impacto na qualidade de vida da população, garantindo que o guia seja um instrumento útil para orientar e empoderar o usuário dos serviços públicos. Dessa forma, mesmo com a ampla diversidade de serviços oferecidos pela SMSUB, o guia concentra-se naqueles de maior procura, organizando-os de maneira acessível, para que o cidadão tenha em mãos informações confiáveis, claras e práticas sobre o funcionamento dos serviços públicos municipais.

# SOBRE A SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

A Secretaria Municipal das Subprefeituras (SMSUB) é o órgão da Prefeitura Municipal de São Paulo responsável por coordenar e apoiar a atuação das 32 subprefeituras da cidade. Criada e regulamentada pela Lei Municipal nº 13.399/2002, a SMSUB possui uma estrutura dividida em quinze áreas principais, cada uma com funções específicas:

## ASSESSORIAS:

- Assessoria de Comunicação (AC);
- Assessoria de Gabinete (AG);
- Assessoria Jurídica (AJ);
- Assessoria Técnica (AT);
- Assessoria Técnica de Obras e Serviços (ATOS).

## COORDENADORIAS:

- Coordenadoria de Posturas Urbanas (COPURB);
- Coordenadoria Geral de Licitações (COGEL);
- Coordenadoria de Planejamento (COPLAN).

## COORDENAÇÕES:

- Coordenação de Administração e Infraestrutura (CADM);
- Coordenação de Tecnologia da Informação (COTI).

## DEPARTAMENTOS:

- Departamento de Controle e Cadastro de Infraestrutura Urbana (CONVIAS);
- Departamento Geral de Uso e Ocupação do Solo (DEGUOS);
- Departamento de Finanças (DFIN);
- Departamento de Gestão de Pessoas (DGEP);
- Departamento de Zeladoria Urbana (DZU).



A SMSUB coordena e orienta as subprefeituras em suas funções e na prestação de serviços como zeladoria urbana, manutenção de vias e fiscalização, definindo diretrizes, metas e monitorando resultados para garantir atendimento padronizado e eficiente em toda a cidade.

## 1. LIXO E LIMPEZA

### 1.1. Ecoponto

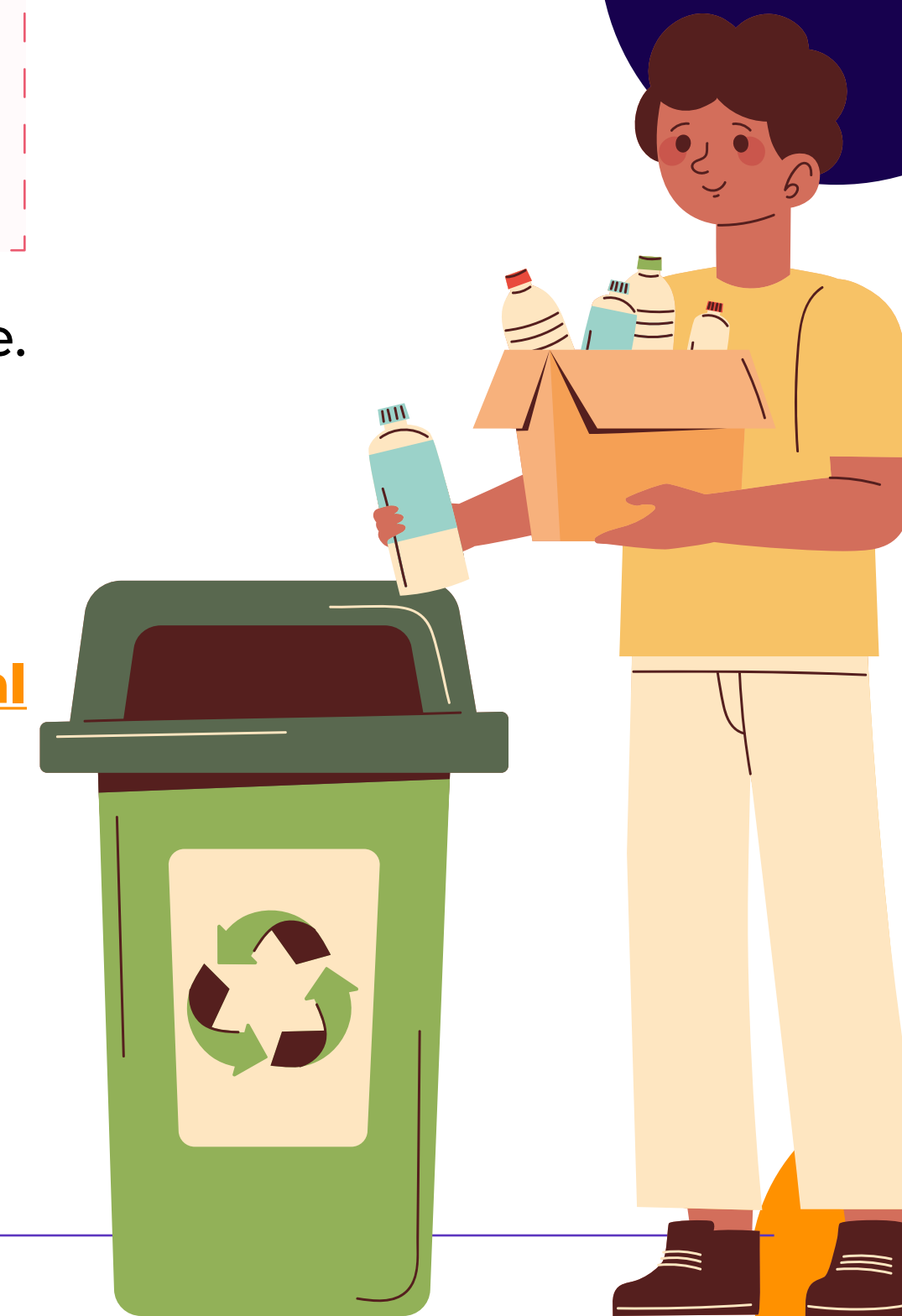
#### QUERO SOLICITAR O SERVIÇO DE ECOPONTOS

Os Ecopontos são locais de entrega voluntária destinados ao descarte correto de resíduos. Neles, é possível depositar pequenos volumes de entulho (até 1 m<sup>3</sup> – equivalente a uma caixa d'água de mil litros), grandes objetos como móveis e restos de poda de árvores, além de materiais recicláveis. Os Ecopontos oferecem uma solução prática e sustentável, contribuindo para reduzir o despejo irregular de materiais em vias públicas, rios e terrenos baldios.

Os Ecopontos estão fixados em determinados locais, não é um serviço que pode ser solicitado individualmente. [Clique aqui para acessar a lista de endereços dos Ecopontos.](#)

*Todos os Ecopontos funcionam de segunda a sábado das 6h às 22h, e aos domingos e feriados das 6h às 18h.*

[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)



## 1.2. Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho

### QUERO DENUNCIAR DESCARTE IRREGULAR DE ENTULHO E OUTROS RESÍDUOS EM ÁREA PÚBLICA

O serviço de denúncia de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública possibilita a atuação da fiscalização municipal contra o despejo inadequado de materiais como entulho, terra e resíduos de qualquer natureza, em quantidade superior a 50 kg, em vias, passeios, canteiros, jardins e demais espaços públicos.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

- Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço da ocorrência;
- Tipo de solicitação (se o descarte é em terrenos, córregos ou vias públicas);
- Tipo e quantidade de entulho;
- Se o entulho foi descartado aos poucos e se acumulando ou se houve descarte de grande quantidade;
- Origem do entulho;
- Se há caçamba de lixo no local e sua identificação (se houver);
- Tipos de problemas que estão sendo causados pela presença do entulho no local;
- Descrição da ocorrência.

[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)

### 1.3. Publicidade e Poluição Visual

#### QUERO DENUNCIAR PANFLETAGEM IRREGULAR

A denúncia de panfletagem irregular possibilita a fiscalização da distribuição de panfletos ou folhetos com propaganda em vias públicas da cidade de São Paulo. A prática é proibida em qualquer formato, seja por entrega manual, oferta em mostruários ou lançamento a partir de veículos e aeronaves. A denúncia contribui para coibir a irregularidade e manter a ordem nos espaços públicos.



## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

- Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço em frente ao local onde ocorre a panfletagem;
- Nome da empresa responsável pela panfletagem;
- Descrição da ocorrência;
- A foto do panfleto pode ser anexada/entregue.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



## QUERO SOLICITAR LICENÇA DE ANÚNCIOS INFORMATIVOS (CADAN)

A Licença de Anúncio Indicativo é obrigatória para a instalação de placas ou letreiros que identifiquem o estabelecimento ou a atividade profissional no próprio local (ex.: lojas, clínicas, bares). Essa licença não necessita de renovação, exceto em caso de alterações no anúncio. Para instalar o anúncio no local desejado, é indispensável obter previamente a respectiva licença junto ao Cadastro de Anúncios (CADAN).

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

O prazo dependerá das análises técnicas necessárias pela Subprefeitura para realizar a emissão da Licença de Anúncio Indicativo.

#### Informações necessárias para solicitação:

- Local exato de instalação;
- Área (m<sup>2</sup>) e posicionamento do anúncio;
- Testada do imóvel;
- Número da licença de funcionamento (exceto MEIs e profissionais autônomos dispensados de licença pela legislação municipal);
- Número do CREA ou CAU do responsável técnico + ART/RRT (para anúncios  $\geq 4\text{m}^2$  ou imóveis com testada  $\geq 100\text{m}$ ).

Confira as regras e critérios para a solicitar deste serviço no site **Tô Legal** ([clique para ser direcionado](#)).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## QUERO SOLICITAR FISCALIZAÇÃO DE PUBLICIDADE IRREGULAR

O serviço de fiscalização de publicidade irregular atua na fiscalização e controle de anúncios publicitários proibidos na cidade de São Paulo, como placas, faixas e outdoors visíveis da via pública. São permitidos apenas anúncios indicativos das atividades existentes no local, desde que possuam licença válida (CADAN) e respeitem os limites de tamanho e altura estabelecidos pela legislação.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

#### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do local onde está localizada a publicidade ou um endereço próximo com as referências;
- Descrição da ocorrência;
- Podem ser anexadas/entregues fotos do local.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



## 2. MEIO AMBIENTE

### 2.1 Árvore

#### QUERO DENUNCIAR PODA OU REMOÇÃO NÃO AUTORIZADA

O corte e a poda de árvores em vias públicas só podem ser realizados pela Prefeitura ou por concessionárias de serviços públicos devidamente autorizadas. Em áreas particulares, a execução pode ser feita pelo próprio morador, desde que exista autorização municipal. Este serviço tem como objetivo fiscalizar o cumprimento dessas condições.

#### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

##### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

##### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

##### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

## Informações necessárias para solicitação:

- Fotos podem ser anexadas;
- Endereço da ocorrência;
- Tipo de infração;
- Descrição da ocorrência.

[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)

### QUERO SOLICITAR AVALIAÇÃO EM CALÇADAS E PRAÇAS PARA FINS DE PODA OU REMOÇÃO DE ÁRVORES

É um serviço de avaliação de árvore localizada em área pública (ruas, calçadas e praças) para execução de poda, remoção ou demais cuidados. A execução de serviço na árvore depende da avaliação técnica realizada por engenheiro(a) agrônomo(a) ou biólogo(a) da Prefeitura, que indicará se há ou não necessidade de tal serviço.

Os serviços que podem ser executados após a avaliação são os seguintes:

- Poda;
- Remoção;
- Ampliação de canteiro;
- Transplante;
- Remoção de vegetação parasita, entre outros.





## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

### Chatbot SP156

- Entre em contato pelo WhatsApp através do telefone: (11) 3230-5156 ([clique para ser direcionado](#)).

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 120 (cento e vinte) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do local com indicação de ponto de referência;
- Descrição do tipo de área pública onde a árvore está localizada (calçada, praça, etc.);
- Descrição do problema.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## QUERO COMUNICAR À PREFEITURA PODA DE ÁRVORE EM ÁREA INTERNA

Este serviço permite informar à Prefeitura a realização de poda em árvore(s) localizada(s) em área interna de propriedade particular ou pública na cidade de São Paulo. A solicitação deve ser acompanhada de Laudo Técnico elaborado por engenheiro agrônomo, engenheiro florestal ou biólogo devidamente contratado pela pessoa interessada. O serviço pode ser solicitado por qualquer responsável pela propriedade onde a poda será realizada, desde que já possua o Laudo Técnico emitido por profissional habilitado.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

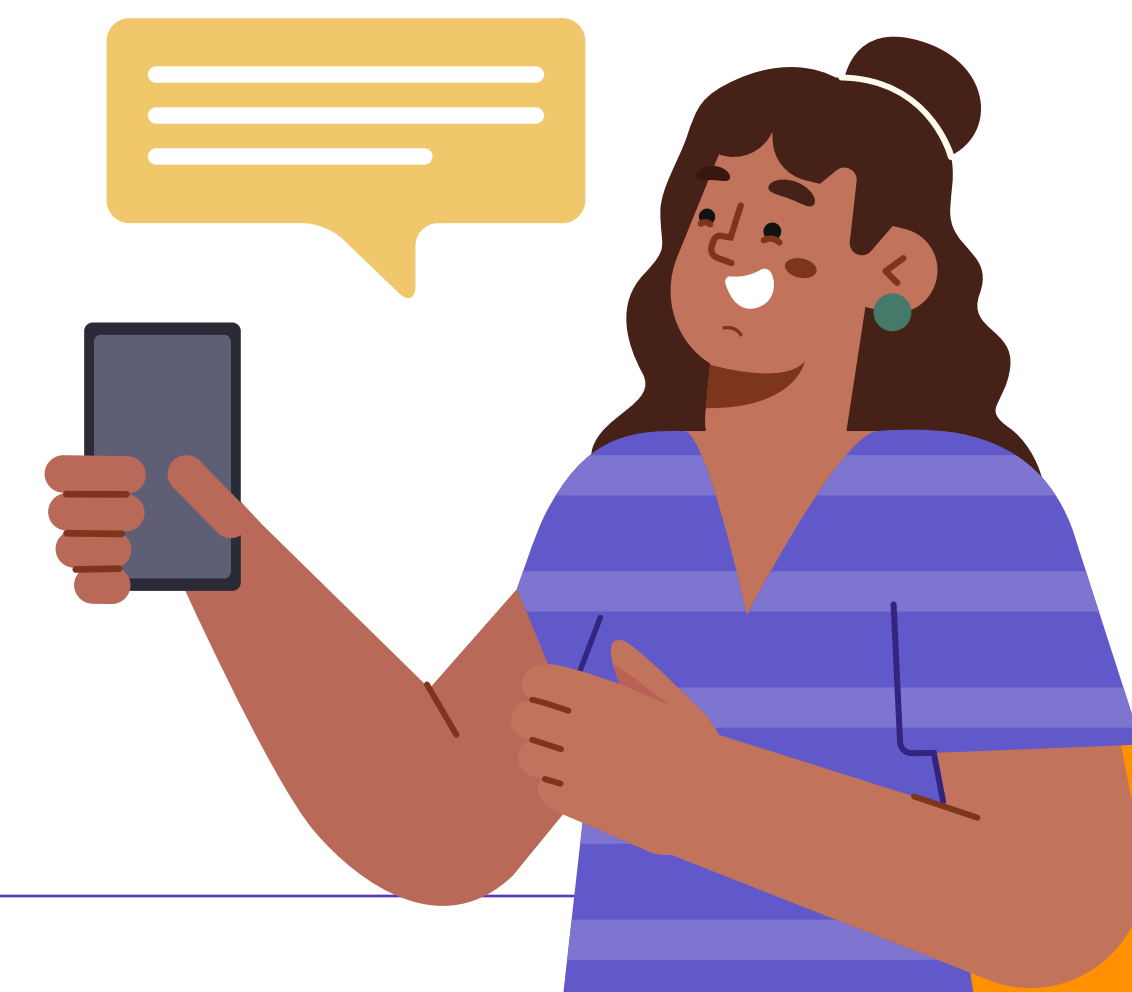
#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

A comunicação deverá ser feita com até 10 (dez) dias de antecedência da execução da poda.



## Principais documentos a serem entregues para solicitar o serviço:

- Documento atualizado que comprove a propriedade ou posse da área privada - cópia digitalizada;
- Laudo Técnico elaborado por Engenheiro Agrônomo/Florestal ou Biólogo;
- Documento de registro no Conselho pelo profissional responsável pelo Laudo Técnico;
- ART do CRBio ou CREA do responsável técnico pela execução do serviço de manejo;
- Lista de árvores numeradas (com justificativa para o manejo indicado em cada árvore) - cópia digitalizada;
- Relatório fotográfico de cada uma das árvores a serem podadas - cópia digitalizada;
- Croqui ou planta - cópia digitalizada.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### **QUERO SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PARA REMOÇÃO DE ÁRVORE COM APRESENTAÇÃO DE LAUDO**

Este serviço permite solicitar autorização para a remoção de árvore(s) em área interna, com apresentação de Laudo Técnico elaborado por engenheiro agrônomo, engenheiro florestal ou biólogo contratado pela pessoa interessada. A remoção pode ocorrer por supressão ou transplante, conforme recomendação do laudo. A solicitação deve ser feita quando já houver um laudo técnico emitido por profissional habilitado recomendando a remoção ou poda emergencial da árvore.

## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Documentos a serem entregues para solicitar o serviço:

- Documento atualizado que comprove a propriedade ou posse da área privada - cópia digitalizada;
- Laudo Técnico elaborado por Engenheiro Agrônomo/Florestal ou Biólogo;
- Documento de registro no Conselho pelo profissional responsável pelo Laudo Técnico;
- ART do CRBio ou CREA do responsável técnico pela execução do serviço de manejo;
- Lista de árvores numeradas com justificativa para o manejo indicado em cada árvore - cópia digitalizada;
- Relatório Fotográfico de cada uma das árvores indicadas para remoção - cópia digitalizada;
- Croqui ou planta - cópia digitalizada.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



## 2.2. Rios e Córregos

### QUERO SOLICITAR LIMPEZA DE CORRÉGO

Este serviço realiza a retirada de lixo, entulho, detritos e mato dos córregos, garantindo a limpeza e a liberação do fluxo de água. A limpeza é feita por equipes de trabalhadores utilizando ferramentas manuais, como ancinho, foice, enxada, enxadão e carrinho de mão.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 120 (cento e vinte) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do córrego com indicação de ponto de referência.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



## 3. RUA E BAIRRO

### 3.1. Áreas municipais

#### QUERO FAZER UMA DENÚNCIA DE INVASÃO DE ÁREAS MUNICIPAIS

A denúncia pode ser feita quando houver ocupação indevida de áreas públicas, caracterizada por obras, edificações, muros ou outras construções sem autorização da Prefeitura.

#### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

##### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

##### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

##### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo de atendimento da denúncia é variável em função da infraestrutura existente na Subprefeitura competente.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo da ocorrência;
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## 3.2. Calçadas, Guias e Postes

### QUERO SOLICITAR MANUTENÇÃO DE UMA CALÇADA PÚBLICA

Este serviço cuida da manutenção (reparo e conservação) de calçadas em áreas públicas e praças, realizada pela Subprefeitura, para melhorar a mobilidade e garantir a segurança dos pedestres. A solicitação pode ser feita quando o passeio apresentar imperfeições que prejudiquem a circulação.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

## Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 120 (cento e vinte) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo;
- Indicar ponto de referência;
- Indicar se solicitante possui alguma deficiência que se relacione com manutenção da calçada;
- Indicar se existem obstáculos para a acessibilidade na calçada;
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SOLICITAR MANUTENÇÃO DE HIDRANTES PÚBLICOS

Este serviço consiste na manutenção preventiva e corretiva dos hidrantes públicos urbanos localizados nas vias da cidade de São Paulo. Ele pode ser solicitado quando forem identificados problemas em hidrantes subterrâneos ou de coluna, como vazamentos, falhas, danos, ausência de tampa ou de peças. Também pode ser acionado para vistorias técnicas programadas pelos órgãos competentes, como parte da manutenção preventiva.





## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#)).

O prazo máximo para o atendimento da solicitação é de 15 (quinze) dias para análise técnica e atendimento da solicitação.

### Informações necessárias para solicitação:

- Localização exata do hidrante público, pontos de referência e, se possível, fotos da situação encontrada.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SUGERIR CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS EM ÁREAS PÚBLICAS E PRAÇAS

Este serviço permite sugerir à Subprefeitura a construção de calçadas em áreas públicas e praças, com o objetivo de melhorar a mobilidade e garantir a segurança dos pedestres.

**ATENÇÃO:** Fazer a sugestão não garante que a obra será realizada, pois a construção de calçadas em áreas públicas e praças é uma atividade programada previamente pela Prefeitura.

## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O atendimento da solicitação é imediato. As sugestões são registradas imediatamente, porém a construção estará prevista em planejamento futuro.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo;
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## QUERO SOLICITAR AVALIAÇÃO DE OBSTÁCULO NA CALÇADA - ACESSIBILIDADE

A solicitação pode ser feita quando obstáculos na calçada, tais como barras de ferro e vasos, estejam prejudicando a circulação das pessoas.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço (caso não tenha número, indicar o número mais próximo e explicar a referência no campo “Descrição”. Por exemplo: “entre os números 00 e 08”);
- Informações complementares sobre o que está prejudicando a acessibilidade (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## QUERO DENUNCIAR CALÇADA PARTICULAR DANIFICADA OU INEXISTENTE

A denúncia de calçada particular danificada ou inexistente aciona a fiscalização da Prefeitura para verificar imóveis que não possuem calçada ou apresentam condições que comprometem a acessibilidade. Entre os problemas mais comuns estão buracos, desníveis, falta de pavimentação e ausência de faixa livre para circulação de pedestres.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.



## Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do imóvel (se não tiver número, favor colocar o número mais próximo e dar as referências no campo “Descrição”);
- Informações complementares, como o tipo de problema da calçada (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SOLICITAR MANUTENÇÃO DE GUIAS, SARJETAS E SARJETÕES

Este serviço consiste na manutenção, reparo e conservação de guias, sarjetas e sarjetões, realizada pela Subprefeitura. A solicitação pode ser feita quando essas estruturas estiverem danificadas e necessitarem de manutenção, reparos ou substituição.

## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

- Aplicativo SP156 ([clique para ser direcionado](#));
- Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 120 (cento e vinte) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo (CEP, rua e número) com indicação de ponto de referência;
- Descrição da ocorrência.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### 3.3. Capinação e roçada de áreas verdes

#### QUERO SOLICITAR O SERVIÇO DE ROÇADA EM PRAÇA E CANTEIRO CENTRAL

Este serviço oferece o corte de mato e grama em áreas públicas, como canteiros centrais e laterais de ruas, praças, córregos, escadarias, vielas, viadutos e pontes. A solicitação pode ser feita quando for identificada a necessidade de roçada nessas áreas, para garantir a limpeza e a boa conservação do espaço público.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

## Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 30 (trinta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do local;
- Descrição do tipo de serviço necessário: corte de mato e/ou grama, plantio e replantio de mudas ornamentais ou plantio de grama em logradouros públicos.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## 3.4. Iluminação Pública

### QUERO SOLICITAR MANUTENÇÃO DA ILUMINAÇÃO EM ÁREA PÚBLICA

Este serviço oferece o reparo de lâmpadas, luminárias, postes metálicos de luz, fiação elétrica, transformadores e chaves de energia. A solicitação pode ser feita quando houver necessidade de conserto em qualquer um desses equipamentos de iluminação pública.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

## Telefônico

- Ligue **156**;
- Ilume - **0800 779 0156**.

O prazo máximo para execução do serviço ou alguma posição (informação) referente ao serviço solicitado é de 24 horas. Os serviços de manutenção emergencial deverão ser executados de imediato.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo da ocorrência;
- Nome completo do solicitante;
- RG ou CPF.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

#### QUERO SOLICITAR MELHORIA DA ILUMINAÇÃO EM ÁREA PÚBLICA

Este serviço oferece o aumento do número de lâmpadas e/ou luminárias, pela instalação de novos pontos de iluminação em locais ainda sem cobertura e pela substituição de luminárias antigas por modelos de LED. A solicitação deve ser feita quando houver ausência ou deficiência na iluminação pública.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo da ocorrência;
- Dados do solicitante para eventual contato (opcional).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



### 3.5. Indenizações e Contestações de Multas

#### QUERO ABRIR RECURSO (DEFESA) OU CONTESTAÇÃO DE MULTAS MUNICIPAIS

Este serviço permite apresentar recurso ou defesa para contestar autos de multa emitidos pelas Subprefeituras, PSIU ou AMLURB.

#### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

##### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

O prazo da análise do pedido é variável de acordo com as instâncias recursais.

#### Documentos a serem entregues ou apresentados para solicitar o serviço:

##### Pessoa física:

- Requerimento (disponível nas Praças de Atendimento das Subprefeituras);
- Multa - original;
- CPF - cópia;
- RG - cópia;
- Se procurador, procuração autenticada;
- Outros documentos que considerar importante para fundamentar o pedido.



### **Pessoa jurídica:**

- Requerimento (disponível nas Praças de Atendimento das Subprefeituras);
- Multa - original;
- CPF de representante - cópia;
- RG de representante - cópia.

### **Se procurador, procuração autenticada:**

- CNPJ - cópia;
- Contrato social, do estatuto e da ata do condomínio (síndico) - cópia;
- Outros documentos que considerar importante para fundamentar o pedido.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## **3.6. Numeração de imóveis**

### **QUERO SOLICITAR ACERTO DE NUMERAÇÃO DE IMÓVEL**

Este serviço realiza a vistoria e o estudo necessários para a atribuição ou regularização da numeração de imóveis. A solicitação pode ser feita quando for necessária a regularização da numeração do imóvel, ao realizar uma obra nova ou quando a rua for oficialmente reconhecida.

## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 30 (trinta) dias.

### Documentos a serem entregues ou apresentados para solicitar o serviço:

- Cópia simples do RG;
- Cópia simples do CPF;
- Cópia simples do comprovante do IPTU (de preferência o atual, mas é aceito também o anterior);
- Cópia simples da escritura do imóvel ou da matrícula.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### 3.7. Poluição Sonora - PSIU

#### QUERO FAZER RECLAMAÇÃO DE POLUIÇÃO SONORA - PSIU

O Programa Silêncio Urbano (PSIU) é responsável pela fiscalização de ruídos excessivos na cidade de São Paulo, com o objetivo de garantir uma convivência mais pacífica entre os cidadãos. A fiscalização é programada com antecedência e pode envolver a atuação conjunta de órgãos como Polícia Militar, Guarda Civil Metropolitana, Vigilância Sanitária, Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), Polícia Civil e Subprefeituras. Esse serviço deve ser solicitado quando houver ocorrência de ruídos excessivos que prejudiquem a tranquilidade e o bem-estar da vizinhança.

#### O PSIU fiscaliza quando há ruídos provenientes de:

- Estabelecimentos comerciais (bares, restaurantes, casas noturnas etc.), indústrias, hospitais, templos religiosos e assemelhados;
- Som proveniente de veículos automotores estacionados;
- Obras particulares que precisem de Alvará.

**ATENÇÃO:** O PSIU não atende reclamações de qualquer barulho. Confira aqui a lista de solicitações que o serviço não atende [\(clique aqui para ser direcionado\)](#).



## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 90 (noventa) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo da ocorrência;
- Dias e horários de maior incomodidade;
- Identificação do denunciante.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## 3.8. Praças

### QUERO SOLICITAR MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM PRAÇAS PÚBLICAS

Este serviço realiza a manutenção de mobiliário urbano e equipamentos em áreas públicas e praças, incluindo mesas, bancos, brinquedos e aparelhos de ginástica. A solicitação pode ser feita quando os equipamentos estiverem danificados ou necessitarem de manutenção.

#### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

##### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

##### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

##### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 120 (cento e vinte) dias.



## Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo com ponto de referência;
- Informações complementares (preencha no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SUGERIR REFORMA E REVITALIZAÇÃO

Você pode sugerir à Subprefeitura a reforma ou revitalização de praças, com o objetivo de melhorar a conservação, segurança e utilização do espaço público. A sugestão pode ser feita quando a praça necessitar de reforma ou revitalização.

## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 120 (cento e vinte) dias.

## Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo com indicação de ponto de referência;
- Descrição do que precisa ser feito na praça.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SUGERIR INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE GINÁSTICA NA PRAÇA

Você pode sugerir a instalação de equipamentos de ginástica em praças. A sugestão é avaliada e atendida conforme análise técnica e disponibilidade orçamentária e planejamento prévio da administração municipal.

## Canais de comunicação para solicitar este serviço:

### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

As sugestões são registradas imediatamente, porém a instalação estará prevista em planejamento futuro.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo;
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SUGERIR INSTALAÇÃO DE MOBILIÁRIO EM ÁREAS PÚBLICAS E PRAÇAS

Você pode sugerir a instalação de mobiliário, como mesas, bancos, brinquedos e equipamentos de ginástica, em áreas públicas e praças. A sugestão é avaliada e atendida conforme análise técnica e disponibilidade orçamentária e planejamento prévio da administração municipal.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo;
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

## Telefônico

- Ligue **156**

As sugestões são registradas imediatamente, porém a instalação estará prevista em planejamento futuro.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### 3.9. Reparos em Asfalto, Pontes, Viadutos e Túneis

#### QUERO SOLICITAR O SERVIÇO TAPA-BURACO

O serviço de tapa-buraco é realizado pela Prefeitura para corrigir falhas no asfalto. Consiste na remoção do material deteriorado ao redor do buraco e no preenchimento da área com asfalto novo, garantindo melhores condições de tráfego e segurança para pedestres e veículos.

#### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

##### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

##### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

## Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 45 (quarenta e cinco) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo da ocorrência;
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## 3.10. Ruas, vilas, vielas e escadarias

### QUERO DENUNCIAR FECHAMENTO DE RUAS E VILAS

Este serviço permite fiscalizar se o fechamento de ruas e vilas foi autorizado e está em conformidade com a lei. A circulação só pode ser restrita a moradores e visitantes em vilas, ruas sem saída ou ruas que não impactem o trânsito local, desde que haja autorização prévia.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));





- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço (como envolve mais do que apenas um número, indicar o número mais próximo e explicar a referência no campo “Descrição”. Por exemplo: “entre os números 00 e 08”);
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

### QUERO SOLICITAR MANUTENÇÃO EM VIELAS E ESCADARIAS

Este serviço realiza a reforma ou manutenção de vielas e escadarias em vias públicas para melhoria das condições de locomoção e segurança dos pedestres.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));

- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 180 (cento e oitenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do local com indicação de ponto de referência;
- Descrição do problema.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## 3.11. Terrenos e Imóveis

### QUERO COMUNICAR REGULARIZAÇÃO APÓS MULTA (MURO, PASSEIO E LIMPEZA)

Este serviço permite que pessoas físicas ou jurídicas comuniquem à Prefeitura a regularização de irregularidades em muros, calçadas e limpeza de terrenos ou edificações, após terem sido autuadas. A comunicação informa que a situação foi regularizada e pode ser feita por qualquer pessoa que tenha recebido notificação da Prefeitura.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));

- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

O prazo para comunicar a regularização de muro, passeio e limpeza é 60 (sessenta) dias corridos a partir da publicação do edital no Diário Oficial da Cidade. A comunicação será analisada pela Supervisão Técnica de Fiscalização em até 120 (cento e vinte) dias.

### **Documentos a serem apresentados:**

- Formulário padronizado, disponível nas Praças de Atendimento das Subprefeituras, dirigido ao Supervisor de Fiscalização, solicitando o benefício de tornar sem efeito o auto de multa que tenha sido lavrado nos 60 dias antecedentes à Comunicação de Regularização;
- Auto de multa e de intimação recebidos nos últimos 60 (sessenta) dias - cópia;
- Última notificação-recibo do IPTU referente ao imóvel - cópia;
- CNPJ, no caso de pessoa jurídica, ou RG e CPF, no caso de pessoa física - cópia;
- Comprovação da regularização da limpeza, fechamento ou passeio público, por meio de fotografias, conforme previsto no Item II, do § 3º, do Artigo 20, do Decreto nº 52.903/2012, alterado pelo Art. 1º do Decreto nº 54.039/2013;
- Declaração, devidamente assinada, de que todos os documentos que instruem o requerimento são verdadeiros - original;
- Procuração, com firma reconhecida, no caso de representante legal - original.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## QUERO DENUNCIAR FALTA DE LIMPEZA DE TERRENOS E IMÓVEIS PARTICULARES

A denúncia permite que a Subprefeitura realize fiscalização em imóveis e terrenos particulares para verificar se estão limpos, capinados e com drenagem adequada. A vistoria é feita em imóveis lindeiros, ou seja, aqueles que têm como limite vias ou logradouros públicos.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço próximo com número para servir de referência para a fiscalização localizar o loteamento;
- Descrição da ocorrência.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**

## QUERO DENUNCIAR LOTEAMENTO IRREGULAR OU CLANDESTINO

A denúncia permite fiscalização realizada pela Prefeitura de loteamentos irregulares. Loteamento é a divisão de glebas em lotes destinados à edificação, com aberturas de novas vias de circulação (ruas, vielas ou avenidas).

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço próximo com número para servir de referência para a fiscalização localizar o loteamento;
- Descrição da ocorrência.

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



## QUERO DENUNCIAR TERRENO COM MURO DANIFICADO/INEXISTENTE

Fiscalizar se terrenos estão adequados. Todos os terrenos não edificadas (sem construção) que fazem frente para vias e logradouros públicos pavimentados, ou com guias e sarjetas, devem ter gradil, muro ou outro fecho adequado no seu alinhamento. Esse serviço fiscaliza essas condições.

### Canais de comunicação para solicitar este serviço:

#### Eletrônico

Portal de Atendimento SP156 ([clique para ser direcionado](#))

#### Presencial

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique para conferir os endereços das praças de atendimento das Subprefeituras](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique para conferir os endereços dos Descomplica SP](#)).

#### Telefônico

- Ligue **156**

O prazo máximo para atendimento da solicitação deste serviço é de 60 (sessenta) dias.

### Informações necessárias para solicitação:

- Endereço do terreno (como terrenos não possuem número, indicar o número mais próximo e explicar a referência no campo “Descrição”. Por exemplo: “entre os números 00 e 08”);
- Informações complementares (preencher no campo “Descrição”).

**[Para mais informações sobre este serviço, clique aqui para acessar a Carta de Serviços disponível no portal SP156.](#)**



PREFEITURA DE  
**SÃO PAULO**