

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório Trimestral

Quarto 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

Ouvidora Geral do Município
Maria Lumena Balaben Sampaio

Equipe – Ouvidoria Geral do Município

Diretor de Processamento de Demandas
Andrey Soares de Araújo

Diretora de Relatórios e Estatística
Sheila de Fátima Batista Malta
Bianca Marli Siqueira de Freitas (Substituta)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística
Márcio Henrique Ramires dos Santos
Thaina Batalha Mench

Diretora de Transparência Passiva
Liliane Aparecida Carrillo

Núcleo de Acolhimento de Denúncia
Giselle Melo

Assessoria de Comunicação

Jornalista
William Lara

Diagramação
Thiago Henrique Pereira

Ouvidoria Geral do Município

Relatório 4º Trimestre/2024

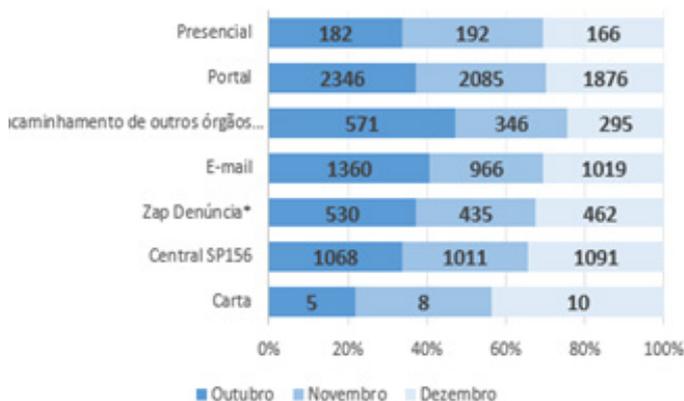
A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do quarto trimestre de 2024 com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de outubro, novembro e dezembro. O presente relatório tem como objetivo apresentar em ordem alfabética dados estatísticos separados por: canal de atendimento, natureza do assunto, secretarias e subprefeituras, além dos 10 órgãos mais demandados. Os meses do quarto trimestre de 2024 somam o registro de 16.030, mostrando uma redução no total de atendimentos, com uma diferença de 11,98% em relação ao terceiro trimestre de 2024 que totalizou 18.212 protocolos.

Um dos elementos essenciais para a boa interlocução com os usuários dos serviços públicos é a mídia de acesso para o registro de manifestações. Os canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM) foram ampliados e atualizados nos últimos anos, possibilitando maior diversidade de acesso à população.

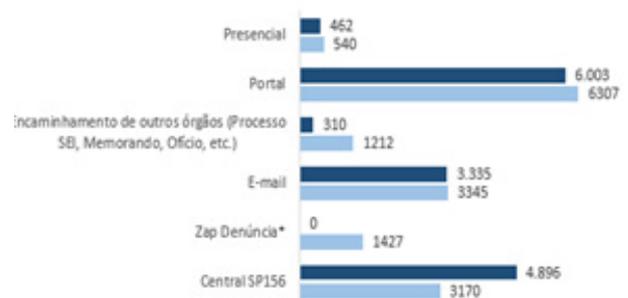
No 4º trimestre de 2024, observou-se uma mudança no padrão de atendimentos quando comparado ao mesmo período de 2023. Os “encaminhamentos a outros órgãos”, tiveram um aumento notável de 291,94%, passando de 310 para 1.212. Também se observou um crescimento nos atendimentos no portal, com 6.307 registros em 2024, representando um crescimento de 5,06% em relação aos 6.003 atendimentos de 2023. Já os atendimentos presenciais aumentaram 16,87%, passando de 462 para 540. Apesar do crescimento digital, esse aumento indica que uma parcela significativa da população ainda busca o atendimento presencial.

Em resumo, o quarto trimestre de 2024 demonstra uma diversificação nos meios de atendimento, com uma migração para canais digitais, especialmente com a inclusão de uma nova opção como o Zap Denúncia.

CANAIS DE ATENDIMENTO POR MÊS- 4ºTRIMESTRE/2024



Canais de atendimentos 4º trimestre de 2024/2023



Consolidação e Análise de Dados dos Serviços Municipais

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 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 Protocolos 4º Trimestre/2024

| Trimestres | protocolos | variação* |
|--------------|------------|---------------|
| 1º trim 2024 | 17.605 | xxx |
| 2º trim 2024 | 18.519 | 5,19 |
| 3º trim 2024 | 18.212 | -1,66 |
| 4º trim 2024 | 16.030 | -11,98 |

* variação percentual em relação ao trimestre imediatamente anterior

Número de Atendimentos 4º Trimestre/2024

| ATENDIMENTOS | 4º trim 2024* | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média |
|---|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Carta | 23 | 19 | 40 | 43 | 125 | 31 |
| Central SP156 | 3170 | 3702 | 4.936 | 5.843 | 17.651 | 4.413 |
| Zap Denúncia | 1427 | 1352 | 1.070 | 117 | 3.966 | 992 |
| E-mail | 3345 | 4443 | 4.316 | 3.673 | 15.777 | 3.944 |
| Encaminhamento de outros órgãos (Processo SEI, Memorando, Ofício, etc.) | 1212 | 2054 | 1.033 | 582 | 4.881 | 1.220 |
| Portal | 6307 | 6003 | 6.374 | 6.694 | 25.378 | 6.345 |
| Presencial | 540 | 639 | 750 | 653 | 2.582 | 646 |
| TOTAL | 16024 | 18212 | 18519 | 17.605 | 70.360 | 17.590 |

* O formulário "Manifestações sobre o BRT Aricanduva" foi registrado para testes de sistema nos meses de outubro (5 protocolos) e novembro (1 protocolo) de 2024. Dessa forma, esses seis protocolos não foram contabilizados nos canais de atendimento.

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2024

| ASSUNTO (Guia Portal 156) | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média | % Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|---------|
| Acervo da Secretaria de Educação | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Acessibilidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Acessibilidade digital | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Acessibilidade em edificações | 9 | 19 | 23 | 9 | 60 | 15 | 0,09 |
| Acesso à informação | 26 | 44 | 39 | 12 | 121 | 30 | 0,18 |
| Adoção de animais | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0,00 |
| Agendamento eletrônico | 3 | 10 | 19 | 42 | 74 | 19 | 0,11 |
| Água subterrânea/Curso d'água | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0,00 |
| Álcool e outras drogas | 2 | 4 | 14 | 4 | 24 | 6 | 0,04 |
| Alimentação escolar | 17 | 8 | 5 | 2 | 32 | 8 | 0,05 |
| Alistamento e Serviço Militar | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0,01 |
| Ambulantes | 28 | 52 | 59 | 30 | 169 | 42 | 0,26 |
| Animais que podem causar doenças e/ou agravos à saúde | 63 | 43 | 67 | 108 | 281 | 70 | 0,42 |
| Animais silvestres | 4 | 1 | 0 | 1 | 6 | 2 | 0,01 |
| Animal agressor e/ou invasor | 13 | 20 | 14 | 8 | 55 | 14 | 0,08 |
| Animal em via pública | 18 | 13 | 15 | 11 | 57 | 14 | 0,09 |
| Aquático - SP | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0,01 |
| Apoio à aprendizagem | 11 | 14 | 22 | 16 | 63 | 16 | 0,10 |
| Apoio terapêutico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Áreas contaminadas | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0,00 |
| Áreas de pedestre (calçadas) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Áreas municipais | 67 | 63 | 74 | 27 | 231 | 58 | 0,35 |
| Árvore | 788 | 846 | 833 | 968 | 3435 | 859 | 5,18 |
| Assistência a saúde na urgência e emergência (portas) | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0,00 |
| Assistência domiciliar | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Assistência farmacêutica | 79 | 88 | 50 | 22 | 239 | 60 | 0,36 |
| Assistência Técnica e Extensão Rural | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| ATENDE - Transporte Pessoas com Deficiência | 64 | 110 | 101 | 71 | 346 | 87 | 0,52 |
| Atendimento especializado para defesa de direitos | 0 | 0 | 5 | 5 | 10 | 3 | 0,02 |
| Autorização para eventos e locais de reunião | 0 | 4 | 0 | 3 | 7 | 2 | 0,01 |
| Autos de Infração | 4 | 3 | 3 | 12 | 22 | 6 | 0,03 |
| Auxílio Aluguel | 17 | 4 | 9 | 10 | 40 | 10 | 0,06 |
| Auxílio Brasil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Benefícios Eventuais | 0 | 10 | 5 | 10 | 25 | 6 | 0,04 |
| Biblioteca Mário de Andrade | 3 | 0 | 5 | 0 | 8 | 2 | 0,01 |
| Bibliotecas municipais | 1 | 1 | 1 | 6 | 9 | 2 | 0,01 |
| Bicicleta | 13 | 9 | 20 | 15 | 57 | 14 | 0,09 |
| Bilhete único | 140 | 167 | 158 | 207 | 672 | 168 | 1,01 |
| Bolsas e Programas de Qualificação | 27 | 34 | 38 | 12 | 111 | 28 | 0,17 |
| Boletim e frequência escolar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Bolsa Primeira Infância | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Buraco e Pavimentação | 726 | 744 | 1073 | 1083 | 3626 | 907 | 5,47 |
| Cadastro de Prestadores de Outros Municípios | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 0,01 |

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2024

| ASSUNTO (Guia Portal 156) | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média | % Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|---------|
| Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Cadastro Único (CadÚnico) | 486 | 932 | 2154 | 2172 | 5744 | 1436 | 8,67 |
| CADIN - Cadastro Informativo Municipal | 14 | 31 | 11 | 7 | 63 | 16 | 0,10 |
| Calçadas, guias e postes | 420 | 490 | 391 | 426 | 1727 | 432 | 2,61 |
| Capinação e roçada de áreas verdes | 173 | 86 | 313 | 465 | 1037 | 259 | 1,56 |
| Carga e frete | 0 | 2 | 3 | 5 | 10 | 3 | 0,02 |
| Carro híbrido | 195 | 99 | 73 | 39 | 406 | 102 | 0,61 |
| Cartão SUS | 6 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 0,02 |
| CCM - Cadastro de Contribuintes Mobiliários | 93 | 76 | 69 | 81 | 319 | 80 | 0,48 |
| Cemitérios | 77 | 81 | 82 | 78 | 318 | 80 | 0,48 |
| Central 156 | 34 | 21 | 31 | 31 | 117 | 29 | 0,18 |
| Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo - CATE | 9 | 7 | 9 | 11 | 36 | 9 | 0,05 |
| Centros de Referência, Convivência e Desenvolvimento | 294 | 243 | 267 | 237 | 1041 | 260 | 1,57 |
| Centros esportivos | 52 | 32 | 54 | 79 | 217 | 54 | 0,33 |
| Certidão Ambiental | 2 | 6 | 6 | 4 | 18 | 5 | 0,03 |
| Certidões | 42 | 21 | 34 | 40 | 137 | 34 | 0,21 |
| Certidões de trânsito | 6 | 8 | 6 | 4 | 24 | 6 | 0,04 |
| CEUS | 32 | 16 | 7 | 5 | 60 | 15 | 0,09 |
| CIL- Central de Intermediação em Libras | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| Cirurgias | 0 | 0 | 0 | 44 | 44 | 11 | 0,07 |
| COHAB | 47 | 76 | 47 | 45 | 215 | 54 | 0,32 |
| Coleta de lixo domiciliar | 86 | 84 | 92 | 59 | 321 | 80 | 0,48 |
| Coleta de resíduos de serviços de saúde | 9 | 8 | 8 | 3 | 28 | 7 | 0,04 |
| Coleta seletiva | 20 | 23 | 17 | 10 | 70 | 18 | 0,11 |
| Comida de rua e foodtruck | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Condições sanitárias inadequadas | 21 | 24 | 20 | 17 | 82 | 21 | 0,12 |
| Conduta de funcionário da CET | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Conduta de funcionários | 36 | 13 | 23 | 53 | 125 | 31 | 0,19 |
| Consulta de débitos e DUC | 29 | 25 | 20 | 22 | 96 | 24 | 0,14 |
| Consulta em atenção básica | 114 | 70 | 29 | 5 | 218 | 55 | 0,33 |
| Consultas médicas | 198 | 220 | 156 | 120 | 694 | 174 | 1,05 |
| CPOM - cadastro de prestadores de serviços de outro município | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| CRAS - Centro de Referência de Assistência Social | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Criação inadequada de animais | 45 | 26 | 24 | 17 | 112 | 28 | 0,17 |
| Criança e adolescente | 34 | 44 | 55 | 32 | 165 | 41 | 0,25 |
| Declarações fiscais | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0,01 |
| Defesa civil | 74 | 18 | 32 | 75 | 199 | 50 | 0,30 |
| Dengue/chikungunya/zika (mosquito aedes aegypti) | 21 | 14 | 122 | 120 | 277 | 69 | 0,42 |
| Denúncia Fiscal | 17 | 67 | 41 | 58 | 183 | 46 | 0,28 |
| Descomplica SP - 24h | 8 | 3 | 0 | 0 | 11 | 3 | 0,02 |
| Descomplica SP - Butantã | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 0,01 |

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2024

| ASSUNTO (Guia Portal 156) | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média | % Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|---------|
| Descomplica SP - Campo Limpo | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0,00 |
| Descomplica SP - Correção de cadastro | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0,01 |
| Descomplica SP - Capela do Socorro | 4 | 1 | 5 | 2 | 12 | 3 | 0,02 |
| Descomplica SP - Casa verde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Itaim Paulista | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Jabaquara | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Jaçanã/Tremembé | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Lapa | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 1 | 0,01 |
| Descomplica SP - M'Boi Mirim | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Mooca | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Penha | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0,00 |
| Descomplica SP - Perus/Anhanguera | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Pirituba/Jaraguá | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - Santana/Tucuruvi | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 | 1 | 0,01 |
| Descomplica SP - Santo Amaro | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - São Mateus | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| Descomplica SP - São Miguel | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 0,01 |
| Descomplica SP - Sé | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Devoluções, restituições e indenizações | 67 | 56 | 73 | 59 | 255 | 64 | 0,38 |
| Dívida Ativa | 149 | 152 | 117 | 48 | 466 | 117 | 0,70 |
| Documentações de edificações | 8 | 3 | 7 | 21 | 39 | 10 | 0,06 |
| Documentações de ruas e logradouros | 9 | 11 | 21 | 11 | 52 | 13 | 0,08 |
| Documentações e alvarás para obras | 2 | 4 | 11 | 9 | 26 | 7 | 0,04 |
| Drenagem de água de chuva | 281 | 225 | 225 | 345 | 1076 | 269 | 1,62 |
| Ecoponto | 12 | 14 | 9 | 14 | 49 | 12 | 0,07 |
| Educação ambiental | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Elevador, escada rolante, esteira rolante, plataforma de elevação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Elogio | 260 | 267 | 243 | 245 | 1015 | 254 | 1,53 |
| Empresa fácil | 0 | 4 | 1 | 1 | 6 | 2 | 0,01 |
| Esgoto e água usada | 0 | 0 | 4 | 5 | 9 | 2 | 0,01 |
| Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços | 565 | 549 | 511 | 458 | 2083 | 521 | 3,14 |
| Estacionamento | 253 | 213 | 178 | 154 | 798 | 200 | 1,20 |
| Eutanásia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Eventos | 19 | 28 | 15 | 31 | 93 | 23 | 0,14 |
| Exames em atenção especializada ambulatorial / básica em saúde | 80 | 60 | 56 | 46 | 242 | 61 | 0,37 |
| Exames, vacinas e castração | 12 | 21 | 29 | 36 | 98 | 25 | 0,15 |
| Exumação e traslado/transferência de corpos | 4 | 5 | 10 | 0 | 19 | 5 | 0,03 |
| Fab Lab | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Faixas exclusivas e corredores de ônibus | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 0,02 |
| Feira livre | 51 | 63 | 52 | 35 | 201 | 50 | 0,30 |
| Ferro velho | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Fiscalização de obras | 286 | 266 | 280 | 245 | 1077 | 269 | 1,63 |
| Fomento à criação artística | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0,00 |

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2024

| ASSUNTO (Guia Portal 156) | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média | % Total |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|---------|
| Formação artística e cultural | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0,01 |
| Fretamento | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 1 | 0,01 |
| Grande gerador de resíduos (serviço, comércio, indústria) | 12 | 8 | 11 | 12 | 43 | 11 | 0,06 |
| Gratuidades | 5 | 9 | 8 | 9 | 31 | 8 | 0,05 |
| Guarda Civil Metropolitana | 27 | 51 | 35 | 37 | 150 | 38 | 0,23 |
| Guias rebaixadas | 19 | 25 | 48 | 19 | 111 | 28 | 0,17 |
| Habite-se | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Heliponto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Homenagem fúnebre, velório, sepultamento e cremação | 3 | 3 | 1 | 0 | 7 | 2 | 0,01 |
| Hospital veterinário público | 2 | 4 | 7 | 11 | 24 | 6 | 0,04 |
| Iluminação pública | 171 | 144 | 219 | 218 | 752 | 188 | 1,13 |
| Imigrante | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0,00 |
| Imunidades, isenções e demais benefícios fiscais | 7 | 5 | 4 | 7 | 23 | 6 | 0,03 |
| Indenizações e contestações de multas | 9 | 14 | 8 | 15 | 46 | 12 | 0,07 |
| Instalações físicas e equipamentos acessíveis | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Inspeção Veicular | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0,00 |
| IPREM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano | 139 | 158 | 193 | 263 | 753 | 188 | 1,14 |
| ISS – Construção Civil | 5 | 5 | 2 | 0 | 12 | 3 | 0,02 |
| ISS - Imposto Sobre Serviços | 20 | 53 | 28 | 31 | 132 | 33 | 0,20 |
| ITBI - Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis | 36 | 33 | 35 | 20 | 124 | 31 | 0,19 |
| Lei Aldir Blanc - apoio emergencial a cultura | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Leve leite | 135 | 125 | 127 | 119 | 506 | 127 | 0,76 |
| LGBTI | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 | 1 | 0,01 |
| Licenciamento Industrial | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 0,01 |
| Licenciamento Ambiental | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0,00 |
| Lixeiras públicas | 66 | 84 | 75 | 64 | 289 | 72 | 0,44 |
| Locais com lotação superior a 250 pessoas (cinemas, teatros, casas de shows) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Manutenção da sinalização de trânsito | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0,00 |
| Material e uniforme escolar | 11 | 17 | 22 | 40 | 90 | 23 | 0,14 |
| Matrícula e transferência escolar | 86 | 70 | 142 | 420 | 718 | 180 | 1,08 |
| Mediação de conflitos | 6 | 8 | 8 | 2 | 24 | 6 | 0,04 |
| Medicamento de controle especial | 5 | 6 | 8 | 7 | 26 | 7 | 0,04 |
| Mercados e Sacolões | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Microempreendedor Individual - MEI | 3 | 4 | 1 | 4 | 12 | 3 | 0,02 |
| Moto frete | 1 | 3 | 15 | 2 | 21 | 5 | 0,03 |
| Multa ambiental | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0,00 |
| Mulher | 2 | 6 | 0 | 1 | 9 | 2 | 0,01 |
| Multas de trânsito | 256 | 409 | 164 | 233 | 1062 | 266 | 1,60 |
| Multas e contestações | 0 | 1 | 3 | 2 | 6 | 2 | 0,01 |
| Não identificado | 328 | 459 | 496 | 246 | 1529 | 382 | 2,31 |

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2024

| ASSUNTO (Guia Portal 156) | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média | % Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|---------|
| Nota do Milhão | 73 | 110 | 39 | 43 | 265 | 66 | 0,40 |
| Numeração de imóveis | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| Obras no viário | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Ocupação irregular | 9 | 8 | 10 | 13 | 40 | 10 | 0,06 |
| Ônibus | 688 | 585 | 482 | 368 | 2123 | 531 | 3,20 |
| Ônibus e Ponto de ônibus | 49 | 77 | 38 | 61 | 225 | 56 | 0,34 |
| Ônibus fretado | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 | 1 | 0,01 |
| Organizações da Sociedade Civil | 9 | 6 | 15 | 16 | 46 | 12 | 0,07 |
| Órgão externo | 945 | 2458 | 1131 | 575 | 5109 | 1277 | 7,71 |
| Ouvitoria SUS | 153 | 196 | 196 | 272 | 817 | 204 | 1,23 |
| Pandemia - COVID 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Parcelamento de tributos | 27 | 39 | 38 | 11 | 115 | 29 | 0,17 |
| Parques | 40 | 37 | 44 | 34 | 155 | 39 | 0,23 |
| Patrimônio histórico e cultural | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 | 1 | 0,01 |
| Pedido de orientação ou informação | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 2 | 0,01 |
| Pessoa com Deficiência | 2 | 6 | 3 | 5 | 16 | 4 | 0,02 |
| Pessoa desaparecida | 4 | 0 | 3 | 2 | 9 | 2 | 0,01 |
| Pessoa idosa | 34 | 42 | 55 | 46 | 177 | 44 | 0,27 |
| Placas com nome de rua | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Planetário | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Poluição do ar | 34 | 36 | 36 | 13 | 119 | 30 | 0,18 |
| Poluição sonora - PSIU | 582 | 610 | 641 | 538 | 2371 | 593 | 3,58 |
| Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho | 433 | 293 | 358 | 359 | 1443 | 361 | 2,18 |
| População ou pessoa em situação de rua | 55 | 55 | 89 | 78 | 277 | 69 | 0,42 |
| Portal SP156 | 40 | 34 | 41 | 31 | 146 | 37 | 0,22 |
| Praças | 51 | 58 | 79 | 84 | 272 | 68 | 0,41 |
| Precatórios | 36 | 21 | 11 | 6 | 74 | 19 | 0,11 |
| Processo Administrativo | 611 | 718 | 559 | 592 | 2480 | 620 | 3,74 |
| PROCON Cidade de São Paulo | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Programa Ação Jovem | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Programa Bolsa Família | 68 | 116 | 137 | 44 | 365 | 91 | 0,55 |
| Programa Bolsa Trabalho | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Programa Cidade Solidária | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0,00 |
| Programa Operação Trabalho - POT | 5 | 11 | 4 | 15 | 35 | 9 | 0,05 |
| Programa Renda Cidadã | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Programa Renda Mínima | 2 | 3 | 0 | 1 | 6 | 2 | 0,01 |
| Publicidade e poluição visual | 24 | 35 | 28 | 30 | 117 | 29 | 0,18 |
| Qualidade de atendimento | 665 | 794 | 819 | 538 | 2816 | 704 | 4,25 |
| Qualificação profissional | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0,01 |
| Questões raciais, étnicas e religiosas | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0,00 |
| RBE - Regularizar situação do RG ou RNE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Reciclagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Regimes Especiais de Tributação | 1 | 5 | 4 | 34 | 44 | 11 | 0,07 |

Natureza dos Assuntos

4º Trimestre/2024

| ASSUNTO (Guia Portal 156) | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média | % Total |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Registro de animais - RGA | 5 | 2 | 8 | 10 | 25 | 6 | 0,04 |
| Regularização de imóveis | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Remoção de grandes objetos | 50 | 33 | 39 | 87 | 209 | 52 | 0,32 |
| Renda Básica Emergencial | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Reparação de danos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Requalifica Centro | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0,00 |
| Rios e córregos | 46 | 70 | 52 | 53 | 221 | 55 | 0,33 |
| Rua de Lazer | 4 | 6 | 0 | 1 | 11 | 3 | 0,02 |
| Ruas, vilas, vielas e escadarias | 48 | 52 | 63 | 51 | 214 | 54 | 0,32 |
| Saúde bucal | 2 | 0 | 8 | 3 | 13 | 3 | 0,02 |
| Saúde da criança | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Saúde da pessoa com deficiência | 3 | 0 | 6 | 3 | 12 | 3 | 0,02 |
| Saúde da pessoa com doenças sexualmente transmissíveis (DST), HIV e AIDS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Saúde da pessoa idosa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Saúde da população LGBT | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0,00 |
| Saúde mental | 16 | 8 | 7 | 11 | 42 | 11 | 0,06 |
| SAV - Solução de Atendimento Eletrônico | 3 | 7 | 4 | 2 | 16 | 4 | 0,02 |
| Segurança de edificação | 21 | 4 | 18 | 17 | 60 | 15 | 0,09 |
| Seguro desemprego | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Senha Web | 14 | 12 | 20 | 29 | 75 | 19 | 0,11 |
| Serviços de apoio terapêutico | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0,00 |
| Servidores da SME | 14 | 9 | 22 | 0 | 45 | 11 | 0,07 |
| Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres | 471 | 452 | 501 | 444 | 1868 | 467 | 2,82 |
| Solicitação de callback durante atendimento receptivo | 2 | 0 | 2 | 2 | 6 | 2 | 0,01 |
| Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público | 178 | 53 | 53 | 67 | 351 | 88 | 0,53 |
| Tabagismo | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| Taxas mobiliárias | 13 | 28 | 25 | 7 | 73 | 18 | 0,11 |
| Táxi e App | 25 | 26 | 22 | 43 | 116 | 29 | 0,18 |
| Telecentro | 0 | 10 | 10 | 2 | 22 | 6 | 0,03 |
| Terrenos e imóveis | 165 | 158 | 215 | 356 | 894 | 224 | 1,35 |
| Transporte Escolar | 35 | 50 | 82 | 176 | 343 | 86 | 0,52 |
| Transtorno do espectro do autismo (TEA) | 0 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 0,01 |
| Turismo | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Unidade habitacional | 11 | 5 | 14 | 4 | 34 | 9 | 0,05 |
| Unidades escolares | 177 | 177 | 292 | 347 | 993 | 248 | 1,50 |
| Urgências e Emergências | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| Vacinação | 7 | 8 | 29 | 6 | 50 | 13 | 0,08 |
| Varrição e limpeza urbana | 231 | 223 | 222 | 155 | 831 | 208 | 1,25 |
| Veículos abandonados | 414 | 473 | 405 | 428 | 1720 | 430 | 2,60 |
| Vigilância Sanitária | 21 | 9 | 16 | 11 | 57 | 14 | 0,09 |
| Vista de Processos - Secretaria Municipal da Fazenda | 5 | 7 | 9 | 7 | 28 | 7 | 0,04 |
| WiFi Livre SP | 5 | 3 | 4 | 6 | 18 | 5 | 0,03 |
| Zona Azul | 18 | 17 | 14 | 10 | 59 | 15 | 0,09 |
| Total | 14918 | 17124 | 17415 | 16808 | 66265 | 16566 | 100,00 |

10 assuntos mais demandados

4º Trimestre/2024

| NATUREZA - Assunto | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|-------|
| Cadastro Único (CadÚnico) | 486 | 932 | 2154 | 2172 | 5744 | 1436 |
| Órgão externo | 945 | 2458 | 1131 | 575 | 5109 | 1277 |
| Buraco e Pavimentação | 726 | 744 | 1073 | 1083 | 3626 | 907 |
| Árvore | 788 | 846 | 833 | 968 | 3435 | 859 |
| Qualidade de atendimento | 665 | 794 | 819 | 538 | 2816 | 704 |
| Processo Administrativo | 611 | 718 | 559 | 592 | 2480 | 620 |
| Poluição sonora - PSIU | 582 | 610 | 641 | 538 | 2371 | 593 |
| Estabelecimentos comerciais, indústrias e serviços | 565 | 549 | 511 | 458 | 2083 | 521 |
| Ônibus | 688 | 585 | 482 | 368 | 2123 | 531 |
| Sinalização e Circulação de veículos e Pedestres | 471 | 452 | 501 | 444 | 1868 | 467 |

Solicitações por Unidades

4º Trimestre/2024

| Unidades PMSP | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo | 402 | 353 | 420 | 361 | 1536 | 384 |
| Casa Civil | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego - CET | 1034 | 1130 | 841 | 822 | 3827 | 957 |
| Companhia Metropolitana de Habitação - COHAB | 49 | 68 | 46 | 38 | 201 | 50 |
| Controladoria Geral do Município | 218 | 113 | 130 | 134 | 595 | 149 |
| Não identificado | 20 | 12 | 9 | 5 | 46 | 12 |
| Órgão externo | 947 | 2458 | 1131 | 574 | 5110 | 1.278 |
| Procuradoria Geral do Município | 197 | 202 | 206 | 111 | 716 | 179 |
| São Paulo Obras - SPObras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| São Paulo Transportes - SPTRANS | 971 | 961 | 805 | 709 | 3446 | 862 |
| Secretaria de Relações Institucionais | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Relações Internacionais | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Secretaria do Governo Municipal | 25 | 19 | 23 | 39 | 106 | 27 |
| Secretaria Executiva de Limpeza Urbana** | 1010 | 765 | 937 | 1073 | 3785 | 946 |
| Secretaria Municipal da Fazenda | 951 | 1203 | 1003 | 1069 | 4226 | 1.057 |
| Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 4 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 1551 | 1627 | 1708 | 1382 | 6268 | 1.567 |
| Secretaria Municipal das Subprefeituras | 1426 | 1513 | 1769 | 1779 | 6487 | 1.622 |
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 924 | 1405 | 2726 | 2596 | 7651 | 1.913 |
| Secretaria Municipal de Cultura | 50 | 44 | 57 | 48 | 199 | 50 |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho | 52 | 71 | 76 | 53 | 252 | 63 |
| Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania | 154 | 171 | 184 | 148 | 657 | 164 |
| Secretaria Municipal de Educação | 604 | 568 | 789 | 1169 | 3130 | 783 |
| Secretaria Municipal de Esportes e Lazer | 64 | 51 | 55 | 99 | 269 | 67 |
| Secretaria Municipal de Gestão | 73 | 104 | 105 | 83 | 365 | 91 |
| Secretaria Municipal de Habitação | 34 | 20 | 34 | 23 | 111 | 28 |
| Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras | 62 | 84 | 64 | 129 | 339 | 85 |
| Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia | 110 | 111 | 115 | 87 | 423 | 106 |
| Secretaria Municipal de Justiça | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito | 94 | 104 | 115 | 152 | 465 | 116 |
| Secretaria Municipal de Segurança Urbana | 115 | 91 | 85 | 106 | 397 | 99 |
| Secretaria Municipal de Turismo | 4 | 7 | 0 | 0 | 11 | 3 |
| Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento | 175 | 149 | 141 | 210 | 675 | 169 |
| Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente | 305 | 220 | 214 | 154 | 893 | 223 |
| TOTAL¹ | 11625 | 13629 | 13794 | 13159 | 52207 | 13.052 |

¹Exceto denúncias

10 Unidades mais demandadas

4º Trimestre/2024

| Unidades PMSP | 4ºtrim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média |
|---|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
| Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social | 924 | 1405 | 2726 | 2596 | 7651 | 1.913 |
| Secretaria Municipal das Subprefeituras | 1426 | 1513 | 1769 | 1779 | 6487 | 1.622 |
| Secretaria Municipal da Saúde | 1551 | 1627 | 1708 | 1382 | 6268 | 1.567 |
| Órgão externo | 947 | 2458 | 1131 | 574 | 5110 | 1.278 |
| Secretaria Municipal da Fazenda | 951 | 1203 | 1003 | 1069 | 4226 | 1.057 |
| Companhia de Engenharia de Tráfego - CET | 1034 | 1130 | 841 | 822 | 3827 | 957 |
| Secretaria Executiva de Limpeza Urbana* | 1010 | 765 | 937 | 1073 | 3785 | 946 |
| São Paulo Transportes - SPTRANS | 971 | 961 | 805 | 709 | 3446 | 862 |
| Secretaria Municipal de Educação | 604 | 568 | 789 | 1169 | 3130 | 783 |
| Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de São Paulo** | 402 | 353 | 420 | 361 | 1536 | 384 |

* 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

4º Trimestre/2024

| Unidades PMSP | 4º trim 2024 | 3º trim 2024 | 2º trim 2024 | 1º trim 2024 | Total | Média Trimestral |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|---------------------|
| Subprefeitura Aricanduva | 79 | 70 | 93 | 65 | 307 | 77 |
| Subprefeitura Butantã | 159 | 140 | 146 | 162 | 607 | 152 |
| Subprefeitura Campo Limpo | 150 | 129 | 124 | 100 | 503 | 126 |
| Subprefeitura Capela do Socorro | 105 | 107 | 158 | 127 | 497 | 124 |
| Subprefeitura Casa Verde | 65 | 105 | 107 | 109 | 386 | 97 |
| Subprefeitura Cidade Ademar | 74 | 72 | 80 | 86 | 312 | 78 |
| Subprefeitura Cidade Tiradentes | 18 | 17 | 21 | 26 | 82 | 21 |
| Subprefeitura Ermelino Matarazzo | 28 | 37 | 37 | 30 | 132 | 33 |
| Subprefeitura Freguesia/Brasilândia | 59 | 85 | 93 | 86 | 323 | 81 |
| Subprefeitura Guaianases | 60 | 52 | 38 | 41 | 191 | 48 |
| Subprefeitura Ipiranga | 151 | 233 | 154 | 157 | 695 | 174 |
| Subprefeitura Itaim Paulista | 73 | 67 | 78 | 85 | 303 | 76 |
| Subprefeitura Itaquera | 135 | 151 | 149 | 142 | 577 | 144 |
| Subprefeitura Jabaquara | 60 | 62 | 82 | 73 | 277 | 69 |
| Subprefeitura Jaçanã/Tremembé | 98 | 104 | 77 | 82 | 361 | 90 |
| Subprefeitura Lapa | 164 | 270 | 236 | 268 | 938 | 235 |
| Subprefeitura M'Boi Mirim | 90 | 89 | 83 | 72 | 334 | 84 |
| Subprefeitura Mooca | 191 | 202 | 183 | 185 | 761 | 190 |
| Subprefeitura Parelheiros | 22 | 22 | 44 | 47 | 135 | 34 |
| Subprefeitura Penha | 186 | 170 | 200 | 239 | 795 | 199 |
| Subprefeitura Perus | 17 | 10 | 25 | 27 | 79 | 20 |
| Subprefeitura Pinheiros | 143 | 112 | 160 | 138 | 553 | 138 |
| Subprefeitura Pirituba/Jaraguá | 162 | 137 | 165 | 133 | 597 | 149 |
| Subprefeitura Santana/Tucuruvi | 115 | 154 | 181 | 185 | 635 | 159 |
| Subprefeitura Santo Amaro | 143 | 131 | 135 | 173 | 582 | 146 |
| Subprefeitura São Mateus | 66 | 63 | 85 | 91 | 305 | 76 |
| Subprefeitura São Miguel Paulista | 47 | 40 | 48 | 47 | 182 | 46 |
| Subprefeitura Sapopemba | 19 | 43 | 32 | 40 | 134 | 34 |
| Subprefeitura Sé | 229 | 289 | 241 | 226 | 985 | 246 |
| Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme | 103 | 87 | 96 | 143 | 429 | 107 |
| Subprefeitura Vila Mariana | 168 | 181 | 179 | 185 | 713 | 178 |
| Subprefeitura Vila Prudente | 114 | 64 | 91 | 79 | 348 | 87 |
| Total | 3293 | 3495 | 3621 | 3649 | 14058 | 3515 |

10 Subprefeituras mais demandadas

4 ° Trimestre/2024

| Unidades PMSP - Subprefeituras | 4° trim 2024 | 3° trim 2024 | 2° trim 2024 | 1° trim 2024 | Total | Média Trimestral |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|------------------|
| Subprefeitura Sé | 229 | 289 | 241 | 226 | 985 | 246 |
| Subprefeitura Lapa | 164 | 270 | 236 | 268 | 938 | 235 |
| Subprefeitura Penha | 186 | 170 | 200 | 239 | 795 | 199 |
| Subprefeitura Mooca | 191 | 202 | 183 | 185 | 761 | 190 |
| Subprefeitura Vila Mariana | 168 | 181 | 179 | 185 | 713 | 178 |
| Subprefeitura Ipiranga | 151 | 233 | 154 | 157 | 695 | 174 |
| Subprefeitura Santana/Tucuruvi | 115 | 154 | 181 | 185 | 635 | 159 |
| Subprefeitura Butantã | 159 | 140 | 146 | 162 | 607 | 152 |
| Pirituba/Jaraguá | 162 | 137 | 165 | 133 | 597 | 149 |
| Subprefeitura Santo Amaro | 143 | 131 | 135 | 173 | 582 | 146 |