

Glossário da Base de Dados do SP156 – 2015 em diante

(atualizado em 04/02/2020)

1. COLUNAS

1.1. Data de Abertura

Este dado refere-se à data de abertura (solicitação) do serviço pela(o) cidadã(ão), por meio de qualquer um dos canais de atendimento SP156 (Aplicativo móvel, Central Telefônica, Portal de Atendimento) ou de outros canais integrados a ele (Praças de Atendimento das Subprefeituras, Cia de Eng. de Tráfego – CET e Polícia Militar - PM).

Estão disponíveis os dados a partir do ano de 2015, divididos a cada seis meses, sendo que o Primeiro Semestre inclui as solicitações abertas de 01 de Janeiro até 30 de Junho e o Segundo Semestre, de 01 de Julho até 31 de Dezembro de cada ano.

As datas apresentadas em cada relatório compreendem somente as solicitações abertas no período indicado pelo relatório baixado. Por exemplo: o relatório “Dados do SP156 - 2º SEM 2017” apresenta apenas dados das solicitações abertas no segundo semestre de 2017-de 01/07/2017 às 00:00:00 (padrão hora, minuto e segundo) a 31/12/2017 às 23:59:59.

1.2. Canal

Esta coluna registra o canal de atendimento por onde a solicitação do serviço foi realizada, que pode ser:

- Central Telefônica 156
- Portal de Atendimento SP156
- Aplicativo móvel SP156
- Praças de Atendimento das Subprefeituras/Descomplica SP
- Sistemas integrados ao SP156: Polícia Militar e CET
- Unidades do Descomplica SP

Os sistemas integrados ao SP156 foram descontinuados para que os canais SP156 e as respectivas solicitações de serviço concentrem-se em comunicações de cidadãos e cidadãs. Eles pararam de registrar novas solicitações, respectivamente, em dezembro de 2017 e em junho de 2018.

1.3. Tema e assunto

Estas colunas contêm o Tema e o Assunto em que o serviço solicitado se enquadra, de acordo com a Carta de Serviços da Prefeitura de São Paulo.

1.4. Serviço

Diz qual foi o serviço solicitado pela cidadã(ão), de acordo com a Carta

1.5. Logradouro, Número, CEP, Subprefeitura e Distrito

Estes cinco campos, juntos, compõem o endereço do local onde cada solicitação deverá ser atendida.

Logradouro refere-se ao nome da via (rua, avenida, estrada, alameda, acesso, ponte, viaduto, etc), praça, largo ou outros locais onde a solicitação deverá ser atendida. Exemplos: Rua Barra Funda, Avenida Paulista, Praça 14 Bis, Largo do Rosário.

Número é a indicação, exata ou aproximada, do ponto da via ou do local onde a solicitação deverá ser atendida, usando como base a numeração das edificações daquele logradouro (casas, edifícios, etc).

CEP é o Código de Endereçamento Postal, cadastrado pelos Correios, da via e do número do local de atendimento da solicitação, e auxilia na precisão do dado de endereçamento, indicando lado par ou ímpar da via.

Subprefeitura e Distritos são divisões político-administrativas oficiais da Cidade de São Paulo. O território municipal é dividido em Prefeituras Regionais, que estão subdivididas em Distritos. Estes dois campos auxiliam tanto na precisão do endereçamento como no encaminhamento das solicitações para os órgãos responsáveis pelo seu atendimento ou resolução.

Por exemplo: Os dados

“Logradouro” = Viaduto do Chá

“Número” = 15

“CEP” = 01020-900

“Subprefeitura” = Sé

“Distrito” = República

referem-se ao endereço da Prefeitura Municipal de São Paulo: Viaduto do Chá, 15, 01020-900, Sé, República.

1.6. Setor e Quadra

São os Setores (fiscais) e Quadras (fiscais, municipais, rurais e divergentes) definidos pela Secretaria de Finanças do município. Esses dados ajudam a aumentar a precisão da localização da solicitação.

1.7. Latitude e Longitude

Registra a Latitude e Longitude, em graus decimais, da localização (precisa ou aproximada) do serviço solicitado.

1.8. Data do Parecer e Hora do Parecer

Data e hora (em formato 24 horas) em que o status da solicitação foi atualizado (indeferido, cancelado ou finalizado).

1.9. Status da Solicitação

Informa o status da solicitação, na data de emissão do relatório. São quatro os status possíveis:

- *Aguardando atendimento*: a solicitação foi registrada e está aguardando tratamento pelo órgão responsável ou já começou a ser analisada pelo órgão responsável
- *Indeferido*: a solicitação foi indeferida pelo órgão responsável pelo atendimento. Uma solicitação indeferida não necessariamente indica que um serviço não foi realizado.
- *Cancelada*: a solicitação foi cancelada pela(o) cidadã(ão) que a realizou.
- *Finalizado*: a solicitação foi finalizada pelo órgão competente. Uma solicitação finalizada não necessariamente indica que um serviço foi realizado, mas que a demanda foi analisada e foi enviada uma resposta ao(à) solicitante.

Os *status* neste relatório referem-se exclusivamente às solicitações de serviços registradas pelos canais do SP156. Assim, não é possível dizer que o número de solicitações recebidas corresponde ao número de problemas existentes na cidade. Um(a) cidadão(ã) pode abrir mais de uma solicitação para o mesmo serviço ou várias pessoas podem solicitar o mesmo serviço. Da mesma forma, um serviço pode ser executado pela Prefeitura mesmo sem ter recebido a solicitação de um(a) cidadão(ã).

1.10. Órgão

Órgão da Prefeitura Municipal de São Paulo com o qual se encontrava a solicitação no momento da extração do relatório do banco de dados. O sistema de atendimento permite que as solicitações sejam tramitadas entre diferentes órgãos após a sua abertura, podendo ocorrer variações entre um relatório e outro.

Por exemplo: Um serviço de Tapa-Buraco, que é de responsabilidade da SMSUB, na hora do tratamento pelo órgão é identificado como "Tapa-Buraco em Corredor de Ônibus", e então é encaminhado para a SPTrans.

As ocorrências da Defesa Civil (órgão "SMSU/Defesa Civil"), ligada à Secretaria Municipal de Segurança Urbana, por serem urgentes são registradas por meio da central telefônica 156. Nesse caso, a central pode ser acessada também por meio do telefone de urgência 199, incorporado pelo 156 em novembro de 2017.

2. NOTA SOBRE A BASE DE DADOS

A base de dados disponibilizada no portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo (<http://dados.prefeitura.sp.gov.br/>), na seção "Dados do SP156" (<http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/dados-do-sp156>) é atualizada trimestralmente e tem como referência a situação do banco de dados no momento em que a consulta ao banco é realizada para atualização dos dados disponibilizados.