

Balanço SP156 – Segundo trimestre 2019

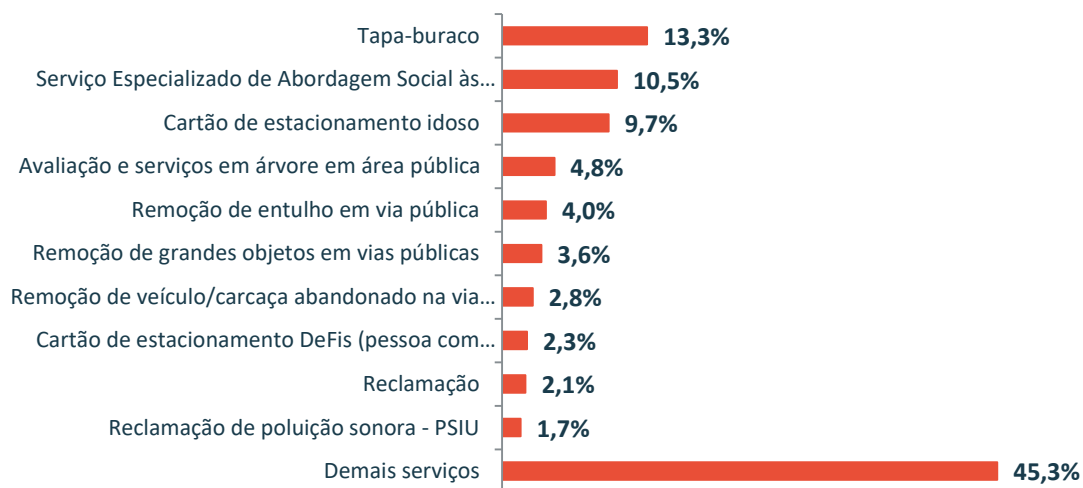
A Prefeitura de São Paulo recebeu entre os meses de abril e junho deste ano 283.458 mil solicitações de cidadãos registradas por meio dos canais SP156. Deste total, 64,7% das demandas – 183.281 – foram atendidas pela administração municipal de forma ágil, neste mesmo período. Os dados apontam a redução em 8,5% no volume de solicitações em relação aos indicadores do trimestre anterior (janeiro, fevereiro e março de 2019), que registrou 309.720 pedidos.

O programa SP156 é o principal ponto de contato entre a Prefeitura e o cidadão e disponibiliza informações sobre mais de 800 serviços municipais.

O relatório detalhado sobre os indicadores SP156 registrados no segundo trimestre desta ano está disponível em www.dados.prefeitura.sp.gov.br.

Serviços mais solicitados pelo cidadão

Na lista dos dez serviços mais demandados pela população ao longo do segundo trimestre de 2019 destacam-se o de Tapa-buraco e de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua, além do Cartão de Estacionamento Idoso e Avaliação e serviços em árvore em área pública, conforme gráfico abaixo. Os dez serviços mais demandados representam mais da metade (54,7%) do total de solicitações registradas no segundo trimestre de 2019 (155.162 solicitações), enquanto o restante dos serviços solicitáveis corresponde a 45,3% das solicitações registradas (128.296).

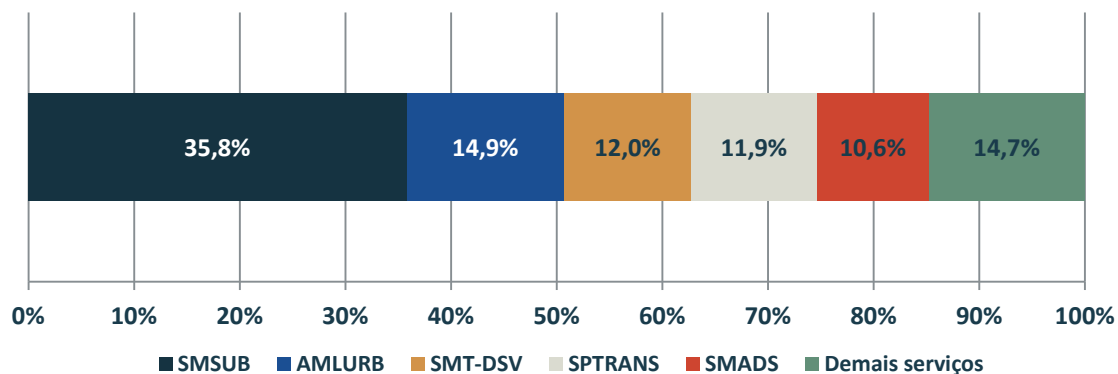


Órgãos mais demandados

Os serviços ofertados por cinco órgãos representam 85,3% (241.666 solicitações) dos pedidos registrados pelos canais SP156: 35,8% (101.476 solicitações) deles são operacionalizados pelas Subprefeituras, 14,9% (42.373 solicitações) pela Autoridade Municipal de Limpeza Urbana (Amlurb) e 12% (34.009 solicitações) pelo Departamento de Operação do Sistema Viário da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes (SMT-DSV), além de 11,9% (33.705 solicitações) estarem sob competência da SPTrans

e 10,6% (30.103 solicitações) sob responsabilidade da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS).

Abaixo está a distribuição percentual dos cinco órgãos com maior número de solicitações:

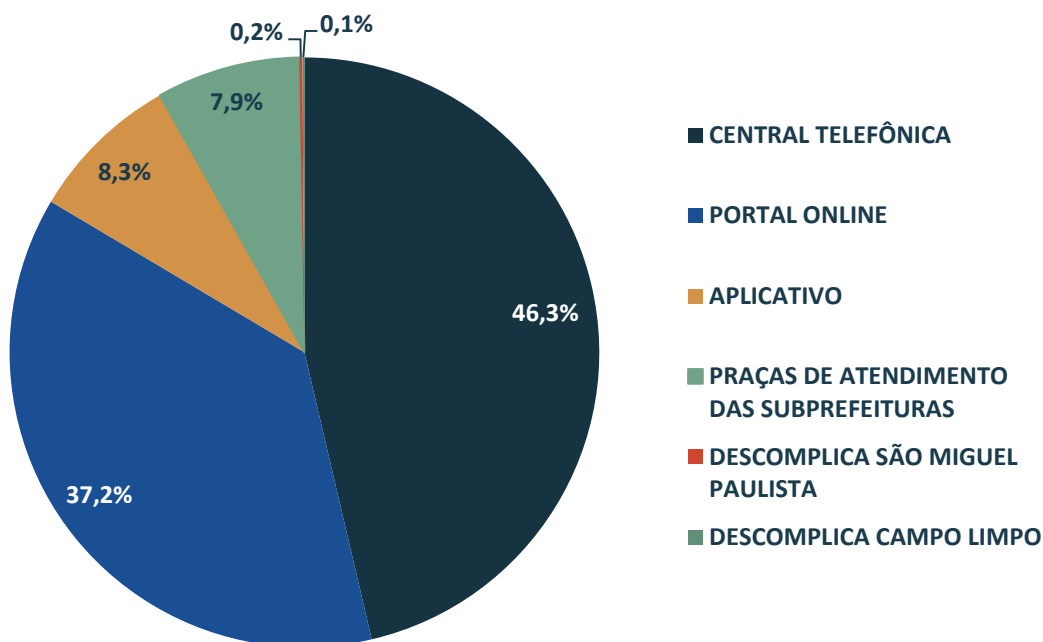


Utilização dos canais SP156

A Central Telefônica 156 é o principal canal de atendimento da Prefeitura e ao longo do segundo trimestre de 2019, recebeu 46,3% (131.238) das solicitações. Além de registrar demandas, o canal fornece informações sobre serviços da administração municipal, como itinerário de ônibus, postos de saúde, campanhas de vacinação, funcionamento de instituições e de centros de referência, entre outras.

Neste mesmo período, o portal de atendimento SP156 www.sp156.prefeitura.sp.gov.br funcionou como porta de entrada para 37,2% (105.386) dos pedidos da população e as praças de atendimento das Subprefeituras e do Descomplica São Paulo responderam por 7,9% (22.310) das demandas. Os paulistanos também registraram suas solicitações através do aplicativo SP156: o canal recebeu 8,3% (23.531) do total de solicitações.

A contribuição percentual de cada canal de entrada com relação ao total de solicitações recebidas pode ser visto a seguir:



Mutirões realizados pelas Subprefeituras

Durante o segundo trimestre de 2019 foram finalizadas 52.895 solicitações de tapaburaco, representando 67% do volume de pedidos recebidos para este serviço ao longo de todo o ano (78.979). Cabe destacar que nos meses de abril e maio, a Secretaria Municipal das Subprefeituras (SMSUB), realizou mutirão de atendimento, finalizando as demandas em estoque naquele período.

Do mesmo modo, em junho, teve início um mutirão de *Remoção de veículo/carcaça abandonado na via pública*, que, até a data de atualização dos dados abertos, ainda estava em ação. No segundo trimestre de 2019, até o dia 1º de julho, foram finalizadas 4.708 solicitações deste serviço, o que corresponde a 28% do volume total de solicitações recebidas no ano (16.786).

Publicação de endereços

A publicação dos indicadores relativos ao segundo trimestre de 2019 permitiu a abertura de novos campos de endereço que não ferem a privacidade e o sigilo dos solicitantes, medida que visa aumentar a transparência dos serviços da prefeitura. Dados como logradouro, número, CEP, setor, quadra, latitude e longitude estão agora disponíveis para serviços de limpeza urbana, como por exemplo *Remoção de grandes objetos em vias públicas* e *Remoção de entulho em via pública*. São 33 serviços com informação geográfica que se somam aos 23 que já vinham tendo suas informações de endereço publicadas, iniciativa que amplia a transparência dos dados.