



Glossário da Base de Dados do SAC (2012 a 2014)

1. 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.

Os dados dos anos de 2012 a 2014 disponibilizados foram extraídos do antigo sistema de atendimento ao cidadão da Prefeitura de São Paulo – o SAC, que possuía uma estrutura de dados e de serviços bem distinta do sistema atual, e por isso a necessidade de criar um glossário à parte para os dados destes anos.

2. COLUNAS

2.1. Data de Abertura

Este campo possui duas informações:

Data de Abertura: Refere-se à data de abertura (solicitação) do serviço pela/o cidadã/cidadão, por meio de qualquer um dos canais de atendimento do antigo SAC (Central 156 e SAC) e é apresentada no formato AA-MM-DD (ano – mês – dia)

Estão disponíveis os dados dos anos 2012, 2013 e 2014 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 2012” apresenta apenas dados das solicitações abertas no segundo semestre de 2012 - de 01/07/2012 a 31/12/2012.

Hora: Hora (em formato 24 horas, hora:minuto:segundo.milisegundo) de registro da solicitação no sistema

2.3. Bairro e Distrito

Bairro e Distrito são divisões territoriais da Cidade de São Paulo. Oficialmente o território municipal está dividido, político-administrativamente, em Prefeituras Regionais, que por sua vez estão subdivididas em Distritos, enquanto que os Bairros são uma subdivisão

não-oficial dos Distritos. O Bairro está apresentado pelo nome e o Distrito, pelo seu código (a relação dos códigos dos distritos encontra-se no final deste documento). Este campo auxilia tanto na precisão do endereçamento como no encaminhamento das solicitações para os órgãos responsáveis pelo seu atendimento ou resolução.

2.4. 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 SMPR, na hora do tratamento pelo órgão é identificado como “Tapa-Buraco em Corredor de Ônibus”, e então é encaminhado para a SPTrans.

2.5. Canal Atendimento

Esta coluna registra o canal de atendimento por onde a solicitação do serviço foi realizada. No período destes relatórios só existiam dois canais: a Central Telefônica 156 e o SAC (Serviço Online).

2.6. Assunto

Estas colunas contêm o Assunto em que o serviço solicitado se enquadra, de acordo com a antiga estrutura de serviços do SAC.

1.8. Especificação do Assunto

SERVIÇOS solicitados pela cidadã/ão, de acordo com a antiga estrutura de serviços do SAC.

1.9. Status

Informa o status da solicitação na data de extração 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
- *Indeferida:* a solicitação foi indeferida pelo órgão responsável pelo atendimento.
- *Cancelada:* a solicitação foi cancelada pela/o cidadã/ão que a realizou.
- *Realizada:* o serviço solicitado foi realizado pelo órgão competente.

2.0. Data do Parecer

Este campo possui duas informações:

Data do parecer: Refere-se à data do último parecer registrado naquele protocolo, e é apresentada no formato AA-MM-DD (ano – mês – dia)

Hora: Hora (em formato 24 horas, hora:minuto:segundo.milésimo) de alteração do último status do protocolo.

NOTA 01: Códigos dos Distritos (Fonte: Geosampa, 2018)

01	Agua Rasa	50	Limao
02	Alto De Pinheiros	51	Mandaqui
03	Anhanguera	52	Marsilac
04	Aricanduva	53	Mooca
05	Artur Alvim	54	Morumbi
06	Barra Funda	55	Parelheiros
07	Bela Vista	56	Pari
08	Belem	57	Parque Do Carmo
09	Bom Retiro	58	Pedreira
10	Bras	59	Penha
11	Brasilandia	60	Perdizes
12	Butanta	61	Perus
13	Cachoeirinha	62	Pinheiros
14	Cambuci	63	Pirituba
15	Campo Belo	64	Ponte Rasa
16	Campo Grande	65	Raposo Tavares
17	Campo Limpo	66	Republica
18	Cangaiba	67	Rio Pequeno
19	Capao Redondo	68	Sacoma
20	Carrao	69	Santa Cecilia
21	Casa Verde	70	Santana
22	Cidade Ademar	71	Santo Amaro
23	Cidade Dutra	72	Sao Lucas
24	Cidade Lider	73	Sao Mateus
25	Cidade Tiradentes	74	Sao Miguel
26	Consolacao	75	Sao Rafael
27	Cursino	76	Sapopemba
28	Ermelino Matarazzo	77	Saude
29	Freguesia Do O	78	Se
30	Grajau	79	Socorro
31	Guaianases	80	Tatuape
32	Moema	81	Tremembe
33	Iguatemi	82	Tucuruvi
34	Ipiranga	83	Vila Andrade
35	Itaim Bibi	84	Vila Curuca
36	Itaim Paulista	85	Vila Formosa
37	Itaquera	86	Vila Guilherme
38	Jabaquara	87	Vila Jacui
39	Jacana	88	Vila Leopoldina
40	Jaguara	89	Vila Maria
41	Jaguare	90	Vila Mariana
42	Jaragua	91	Vila Matilde
43	Jardim Angela	92	Vila Medeiros
44	Jardim Helena	93	Vila Prudente
45	Jardim Paulista	94	Vila Sonia
46	Jardim Sao Luis	95	Sao Domingos
47	Jose Bonifacio	96	Lajeado
48	Lapa		
49	Liberdade		