

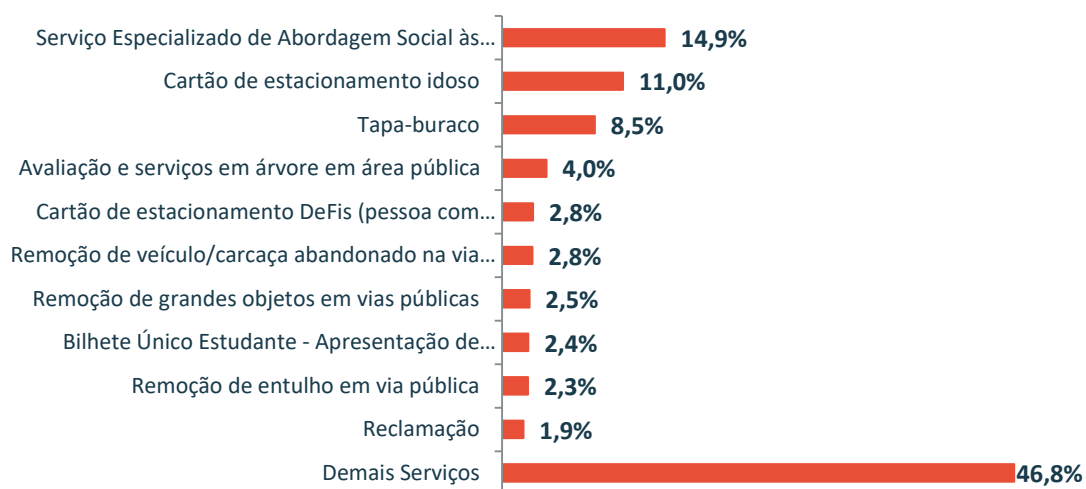
Balanço SP156 – Terceiro trimestre 2019

A Prefeitura de São Paulo recebeu, entre os meses de julho e setembro deste ano, 264.591 mil solicitações de cidadãos registradas por meio dos canais SP156. Desse total, 71% das demandas – 187.204 – foram atendidas pela administração municipal, no mesmo período. Os dados apontam a redução em 6,7% no volume de solicitações recebidas em relação aos indicadores do trimestre anterior (abril, maio e junho de 2019), que registrou 283.458 pedidos.

O relatório detalhado sobre os indicadores SP156 registrados no segundo trimestre de 2019 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 terceiro trimestre de 2019, destacam-se os de Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua, Cartão de Estacionamento Idoso, Tapa-buraco e Avaliação e serviços em árvore em área pública, conforme gráfico abaixo. Os dez serviços mais demandados representam mais da metade (53,2%) do total de solicitações registradas no terceiro trimestre de 2019 (140.744 solicitações), enquanto o restante dos serviços solicitáveis corresponde a 46,8% das solicitações registradas (123.847).

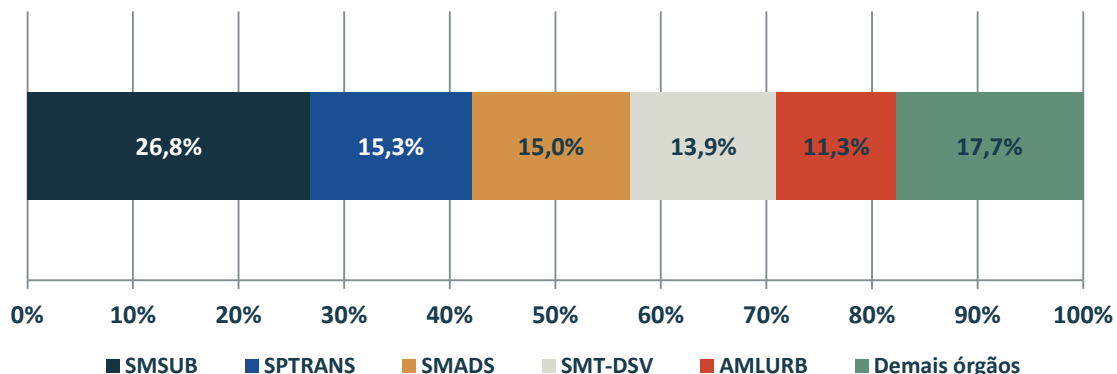


Órgãos mais demandados

Os serviços ofertados por cinco órgãos representam 82,3% (217.705 solicitações) dos pedidos registrados pelos canais SP156: 26,8% (70.936 solicitações) deles são operacionalizados pelas Subprefeituras, 15,3% (40.447 solicitações) estão sob competência da SPTrans, 15% (39.758 solicitações) sob responsabilidade da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), 13,9% (36.722 solicitações) pelo Departamento de Operação do Sistema Viário da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes (SMT-DSV) além de 11,3% (29.842 solicitações) pela Autoridade Municipal de Limpeza Urbana (Amlurb).

¹Se refere às unidades do descomplica pelas quais foram recebidas solicitações, sendo estas Descomplica São Miguel Paulista (372 solicitações), Descomplica Campo-Limpo (290 solicitações), Descomplica Butantã (157 solicitações) e Descomplica Santana-Tucuruvi (107 solicitações).

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



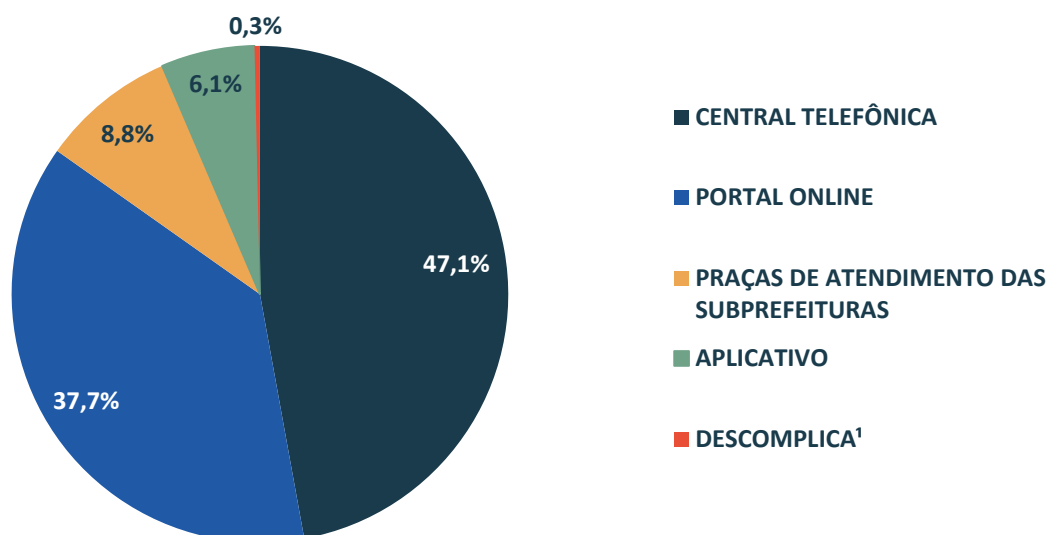
Utilização dos canais SP156

A Central Telefônica 156 é o principal canal de atendimento da Prefeitura e, ao longo do terceiro trimestre de 2019, recebeu 47,1% (124.733) das solicitações realizadas por meios dos canais de atendimento SP156. 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.

Nesse mesmo período, o portal de atendimento SP156 www.sp156.prefeitura.sp.gov.br funcionou como porta de entrada para 37,7% (99.619) dos pedidos da população. As praças de atendimento das Subprefeituras e do Descomplica SP responderam por 9,1% (24.117) das demandas. Os paulistanos também registraram solicitações por meio do aplicativo SP156: o canal recebeu 6,1% (16.122) do total de solicitações. Foram também recebidas 926 solicitações por meio das unidades do Descomplica SP.

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

¹Se refere às unidades do descomplica pelas quais foram recebidas solicitações, sendo estas Descomplica São Miguel Paulista (372 solicitações), Descomplica Campo-Limpo (290 solicitações), Descomplica Butantã (157 solicitações) e Descomplica Santana-Tucuruvi (107 solicitações).



Continuação do mutirão de Remoção de veículo/carça abandonado na via pública pelas Subprefeituras

No dia 1º de junho, a Prefeitura de São Paulo deu início ao mutirão de remoção de veículo/carça abandonado em via pública. Em relação aos meses de julho, agosto e setembro de 2019, mais de 15 mil solicitações referentes a esse serviço foram finalizadas (15.436).

Nesse mesmo trimestre (julho, agosto, setembro), 7.312 solicitações foram recebidas relacionadas a esse tema. Até o momento da divulgação desse relatório, 1.709 destas solicitações (23,4%) já haviam sido finalizadas.

¹Se refere às unidades do descomplica pelas quais foram recebidas solicitações, sendo estas Descomplica São Miguel Paulista (372 solicitações), Descomplica Campo-Limpo (290 solicitações), Descomplica Butantã (157 solicitações) e Descomplica Santana-Tucuruvi (107 solicitações).