



**BOLETIM DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – SERVIÇO “SP 156”
(1º SEMESTRE DE 2019)**

SUBPREFEITURA DE VILA MARIA/VILA GUILHERME

AUTOR:

**FERNANDO T.H.F. MACHADO
CONSULTOR TÉCNICO LEGISLATIVO DA
CONSULTORIA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

SGP-53



INTRODUÇÃO

O Serviço “SP 156” centraliza desde 2003 (quando operava a título de “Chamadas em Centro Único – ‘CALLCENTER’”), conforme informação constante na Portaria SMT/DTP nº 198/03) as solicitações de munícipes à Prefeitura realizadas através de diversos canais, como o portal online, as praças de atendimento das Subprefeituras, central telefônica, aplicativo e os espaços “Descomplica SP” implantados em diversas Subprefeituras a partir de 2018.

Em geral, as manifestações dos munícipes tratam de solicitações e reclamações sobre a prestação de serviços públicos. Em muito menor número, há também alguns casos de sugestões à Prefeitura e elogios.

A Prefeitura analisa essas solicitações e emite um parecer indicando se as mesmas se enquadram nas seguintes categorias: “Finalizada”, “Indeferida” ou “Cancelada”. As que ainda não receberam parecer foram classificadas como “Aguardando Atendimento”.

O Portal Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo possui informações sobre as solicitações dos munícipes ao Serviço “SP 156” desde 2012. A partir de 2015, houve mudança na nomenclatura, campos e parâmetros utilizados, num novo modelo que está em vigor até a presente data.

Nesta série de Boletins sobre o Serviço “SP 156” e cada uma das Subprefeituras, escolhemos comparar as informações detalhadas do primeiro semestre de 2019 (1º de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019) com as dos dois semestres anteriores (1º de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018; e 1º de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018). Os dados dos demais períodos foram utilizados apenas como base indicativa do volume de manifestações dos munícipes à Prefeitura de São Paulo em determinado semestre.

As Subprefeituras representam uma importante descentralização administrativa. De acordo com o site da Secretaria das Subprefeituras, estas têm o papel de “receber pedidos e reclamações da população, solucionar os problemas apontados; preocupam-se com a educação, saúde e cultura de cada região, tentando sempre promover atividades para a população. Além disso, elas cuidam da



manutenção do sistema viário, da rede de drenagem, limpeza urbana, vigilância sanitária e epidemiológica, entre outros papéis que transformam, a cada dia, essas regiões da cidade em locais mais humanizados e cheios de vida.”.

Foram selecionadas, dentre as cerca de duzentas categorias de assuntos utilizadas, as dez com maior número de solicitações em cada uma das Subprefeituras. De modo geral, essa amostra de dez categorias foi bastante representativa, correspondendo a mais da metade do número total de solicitações realizadas no âmbito de cada Subprefeitura.

Com esses dados, foi possível apresentar de forma transparente o que os munícipes consideram mais importante quando utilizam o Serviço “SP 156”, bem como a evolução do número de solicitações realizadas junto ao Poder Público Municipal.

De modo geral, observou-se que o primeiro semestre apresentou um maior número de solicitações quando comparado ao segundo semestre, com base nas informações constantes no período pesquisado (primeiro semestre de 2012 ao primeiro semestre de 2019).

Os dados foram apresentados em Boletins referentes a cada uma das Subprefeituras, possibilitando aos leitores e leitoras olhar diretamente para as regiões geográficas de seu interesse.

O portal da Prefeitura de São Paulo também apresenta informações sobre a área e a população de cada Subprefeitura, que foram utilizadas no presente Boletim. Entretanto, as informações sobre a população são referentes ao Censo de 2010 necessitando, portanto, de atualização.

Também deve ser considerado que a população residente em uma determinada Subprefeitura é um indicador impreciso sobre os problemas da região, tendo em vista a interação de munícipes de outras regiões geográficas, e até de fora do Município de São Paulo.



ANÁLISE GERAL DOS DADOS DO SERVIÇO “SP 156” ENTRE 2012 E 2019

Entre o primeiro semestre de 2012 e o primeiro semestre de 2019 o Serviço “SP 156” recebeu cerca de 5,9 milhões de solicitações. Em todos os anos houve maior número de solicitações no primeiro em comparação ao segundo semestre.

Em média, para os anos de 2012 a 2018, o primeiro semestre recebeu aproximadamente 55% do total de solicitações e o segundo semestre, 45%.

Analisando o número de solicitações do primeiro semestre de 2019 (cerca de 590 mil, que superaram em 60% as solicitações do segundo semestre de 2018 e em 61% as solicitações do primeiro semestre de 2018), projetamos até o final do ano de 2019 um total entre 1 milhão e 1,16 milhões de solicitações, sendo mais provável um valor em torno de 1,08 milhão de solicitações.

Com uma população de 11.252.903 habitantes, de acordo com o último Censo de 2010, a projeção equivale a uma solicitação em 2019 no âmbito do Serviço “SP 156” para cada grupo de 10 a 11 habitantes, aproximadamente. Reconhecemos a importância da necessidade de atualização dos dados de população mas, tendo em vista que a estimativa de população atual da cidade de São Paulo supera os 12 milhões de habitantes, as solicitações devem estar num patamar de uma para cada 11 a 12 habitantes. Se for considerado apenas o primeiro semestre de 2019, estimamos a ocorrência de uma solicitação para cada 19 habitantes.

Como pode ser observado na Tabela 1, as dez maiores solicitações realizadas no primeiro semestre de 2019 respondem por um pouco menos de dois terços do total.



TABELA 1: SÍNTESE DAS MAIORES SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156” - 1º SEM. 2019

| Ordem | Assunto | % do Total |
|------------------|---|-------------------|
| 1º | Reparos em asfalto, pontes e viadutos | 14,0% |
| 2º | População ou pessoa em situação de rua | 9,8% |
| 3º | Estacionamento e Zona Azul | 8,4% |
| 4º | Árvore | 6,8% |
| 5º | Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho | 5,2% |
| 6º | Reclamação ônibus | 4,7% |
| 7º | Remoção de grandes objetos | 4,4% |
| 8º | Bilhete Único Estudante e Professor | 4,2% |
| 9º | Drenagem de água de chuva | 3,9% |
| 10º | Defesa Civil | 3,8% |
| 1º ao 10º | Total das 10 maiores categorias | 65,2% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do Serviço “SP 156”.

A Tabela 2 mostra que a maior parte das solicitações no âmbito do Serviço “SP 156” no 1º semestre de 2019 e nos dois semestres precedentes foi realizada por intermédio da Central Telefônica, seguida pelo Portal Online. Observa-se que houve uma queda expressiva da participação percentual da Central Telefônica nesse período, com aumento correspondente da participação do Portal Online.

A participação do canal “Praças de Atendimento das Subprefeituras” ficou estável entre 6% e 7% do total, ao passo que a participação dos aplicativos cresceu de 6% para 8% do total no período analisado.



TABELA 2: CANAIS UTILIZADOS PARA AS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”

| Canal usado para as Solicitações | % do Total (1º SEM. 2018) | % do Total (2º SEM. 2018) | % do Total (1º SEM. 2019) |
|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| PORTAL ONLINE | 22,2% | 29,4% | 36,4% |
| CENTRAL TELEFÔNICA | 63,1% | 56,8% | 48,0% |
| APLICATIVO | 6,3% | 6,7% | 8,3% |
| PRAÇAS DE ATENDIMENTO DAS SUBPREFEITURAS | 6,1% | 7,1% | 6,9% |
| DESCOMPLICA CAMPO LIMPO | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| DESCOMPLICA SÃO MIGUEL PAULISTA | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| INTEGRAÇÕES | 2,3% | 0,0% | 0,2% |
| TOTAL | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do Serviço “SP 156”.

A Tabela 3 mostra que houve um decréscimo de mais de 10 pontos percentuais na categoria de solicitações “Finalizada”, ao passo que as categorias “Indeferido” e “Aguardando Atendimento” tiveram aumento de cerca de 5% cada entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019.

TABELA 3: STATUS DAS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO “SP 156”

| Status das Solicitações | % do Total (1º SEM. 2018) | % do Total (2º SEM. 2018) | % do Total (1º SEM. 2019) |
|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| FINALIZADA | 81,3% | 75,2% | 70,4% |
| INDEFERIDO | 10,7% | 15,7% | 15,8% |
| AGUARDANDO ATENDIMENTO | 7,1% | 8,1% | 12,9% |
| CANCELADA | 0,9% | 1,0% | 0,9% |
| TOTAL | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do Serviço “SP 156”.



ANÁLISE DOS DADOS DO SERVIÇO “SP 156” ENTRE 2018 E 2019 NO ÂMBITO DA SUBPREFEITURA DE VILA MARIA/VILA GUILHERME

De acordo com o site da Prefeitura:

“A Vila Maria foi fundada em 1917, com o loteamento realizado pela Companhia Paulistana de Terrenos. O nome teria sido dado em homenagem à esposa de um dos antigos proprietários daquelas terras. As ruas do bairro receberam os nomes dos diretores e corretores da Companhia Paulista de Terrenos, como Guilherme Cotching, Thomaz Speers, Antônio da Silva e Eugênio de Freitas.”.

Com 297.113 habitantes, de acordo com o último Censo de 2010, a população no âmbito da Subprefeitura correspondeu a cerca de 2,6% do total da Cidade de São Paulo (lembrando que os dados de população necessitam ser atualizados).

As cerca de 10,3 mil solicitações no âmbito da Subprefeitura corresponderam a aproximadamente 1,7% do total de solicitações ao Serviço “SP 156” no primeiro semestre de 2019. O número calculado de solicitações por habitante da Subprefeitura foi de uma a cada 29 habitantes, índice maior do que a média de 19 solicitações por habitante para a Cidade de São Paulo no período, o que pode significar que a população da Subprefeitura fez menos solicitações do que a média da Cidade de São Paulo.

O número de solicitações no âmbito da Subprefeitura teve um aumento de 23,6% entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019, inferior ao aumento de 55,9% do total de solicitações do Serviço “SP 156” no período.

Como pode ser observado na Tabela 4, as dez maiores solicitações realizadas no primeiro semestre de 2019 responderam por cerca de três quintos do total. As categorias “Capinação e roçada de áreas verdes”, “Veículos abandonados” e “Ouvidoria Geral do Município” aparecem na



listagem das 10 maiores solicitações no âmbito da Subprefeitura, mas não estão entre as 10 maiores do Serviço “SP 156” no primeiro semestre de 2019.

TABELA 4: SÍNTESE DAS MAIORES SOLICITAÇÕES AO "SP 156" - 1º SEM. 2019

SUBP: VILA MARIA-VILA GUILHERME

| Ordem | Assunto | % do Total |
|--------------|---|-------------------|
| 1º | Árvore | 10,8% |
| 2º | Remoção de grandes objetos | 7,6% |
| 3º | Reparos em asfalto, pontes e viadutos | 7,0% |
| 4º | Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho | 6,2% |
| 5º | Capinação e roçada de áreas verdes | 5,7% |
| 6º | População ou pessoa em situação de rua | 5,2% |
| 7º | Veículos abandonados | 5,2% |
| 8º | Drenagem de água de chuva | 5,0% |
| 9º | Defesa Civil | 4,5% |
| 10º | Ouvidoria Geral do Município | 4,1% |
| 1º ao 10º | Total das 10 maiores categorias | 61,3% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".

TABELA 5: CANAIS UTILIZADOS PARA AS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO "SP 156"

SUBPREFEITURA: VILA MARIA-VILA GUILHERME

| CANAL UTILIZADO PARA AS SOLICITAÇÕES | % do Total (1º SEM. 2018) | % do Total (2º SEM. 2018) | % do Total (1º SEM. 2019) |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| PORTAL ONLINE | 23,4% | 27,0% | 29,9% |
| CENTRAL TELEFÔNICA | 64,2% | 59,7% | 57,2% |
| APLICATIVO | 4,9% | 5,8% | 5,5% |
| PÇA DE ATEND. SUBPREFEITURA | 6,4% | 7,5% | 7,3% |
| INTEGRAÇÕES | 1,1% | 0,0% | 0,0% |
| TOTAL | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".



A Tabela 5 mostra que a maior parte das solicitações no âmbito do Serviço “SP 156” na Subprefeitura no 1º semestre de 2019 e nos dois semestres precedentes foi realizada por intermédio da Central Telefônica, seguida pelo Portal Online. Observa-se que houve uma queda da participação percentual da Central Telefônica nesse período, com aumento da participação do Portal Online.

A participação do canal “Praças de Atendimento das Subprefeituras” ficou estável entre 6,4% e 7,3% do total, ao passo que a participação dos aplicativos cresceu de 4,9% para 5,5% do total no período analisado.

TABELA 6: STATUS DAS SOLICITAÇÕES AO SERVIÇO "SP 156"
SUBPREFEITURA: VILA MARIA-VILA GUILHERME

| STATUS DAS SOLICITAÇÕES | % do Total (1º SEM. 2018) | % do Total (2º SEM. 2018) | % do Total (1º SEM. 2019) |
|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| FINALIZADA | 83,3% | 74,5% | 70,4% |
| INDEFERIDO | 10,9% | 17,3% | 17,3% |
| AGUARD. ATENDIMENTO | 5,0% | 7,2% | 11,6% |
| CANCELADA | 0,8% | 1,0% | 0,7% |
| TOTAL | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".

A Tabela 6 mostra que houve um decréscimo de mais de 13 pontos na participação percentual na categoria de solicitações “Finalizada”, ao passo que a categoria “Indeferido” teve aumento de cerca de 6 pontos e, “Aguardando Atendimento”, aumento de mais de 6 pontos entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019.



**TABELA 7: VARIAÇÕES PERCENTUAIS DOS 10 MAIS ("SP 156") - 1º SEM. 2019 EM RELAÇÃO A:
SUBP: VILA MARIA-VILA GUILHERME**

| Ordem | Assunto | 2º-2018 | 1º 2018 |
|--------------|---|----------------|----------------|
| 1º | Árvore | 52,8% | 28,9% |
| 2º | Remoção de grandes objetos | 54,0% | 19,1% |
| 3º | Reparos em asfalto, pontes e viadutos | 47,4% | 22,7% |
| 4º | Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho | 21,7% | -6,0% |
| 5º | Capinação e roçada de áreas verdes | 207,3% | 18,8% |
| 6º | População ou pessoa em situação de rua | 58,7% | 103,8% |
| 7º | Veículos abandonados | 26,1% | 6,1% |
| 8º | Drenagem de água de chuva | 29,0% | 31,4% |
| 9º | Defesa Civil | 114,0% | 180,5% |
| 10º | Ouvidoria Geral do Município | 0,0% | 29,4% |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados do serviço "SP 156".

A Tabela 7 indica que, do primeiro semestre de 2018 ao primeiro semestre de 2019, as categorias que mais tiveram aumento percentual de solicitações ao Serviço “SP 156” da Subprefeitura foram “Defesa Civil” e “População ou pessoa em situação de rua” com variação de 180,5% e 103,8% , respectivamente. A única categoria que apresentou redução percentual foi “Ponto viciado, entulho e caçamba de entulho”, com menos 6% no período.

São Paulo, 26 de novembro de 2019.

**FERNANDO T.H.F. MACHADO - CONSULTOR TÉCNICO LEGISLATIVO DA
CONSULTORIA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

(e-mail: fthfmachado@saopaulo.sp.leg.br)