

# Dados Abertos – Dicionário de Dados

(atualizado em 30/07/2019)

## 1. FILTROS

### 1.1. Categoria

Este filtro refere-se à estrutura de classificação da Carta de Serviços da Prefeitura de São Paulo e ajuda o(a) usuário(a) a **encontrar o tema, assunto ou serviço** sobre o qual busca dados e informações.

Os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo estão agrupados na seguinte ordem: **temas**, divididos em **assuntos**, por sua vez segmentados em **serviços**. Assim, ao usar o filtro “Categoria” e selecionar um tema, o sistema já mostra ao(a) usuário(a) os assuntos relacionados, e quando selecionado o assunto, os serviços correspondentes.

Os serviços disponíveis para seleção neste filtro não se restringem somente àqueles que podem ser solicitados pelo Portal SP156, englobando todos os serviços disponíveis nos canais de atendimento SP156 (*ver item 2.3*).

Quando não for selecionada nenhuma opção neste filtro, a página irá apresentar dados de todos os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo e que podem ser solicitados por meio dos canais SP156.

## 2. GRÁFICOS

### 2.1. Solicitações recebidas

Apresenta, no centro do gráfico, **o valor total de solicitações recebidas pela Prefeitura de São Paulo por meio dos canais SP156**, de acordo com os filtros selecionados.

A parte vermelha (“Pendentes”) refere-se ao percentual das solicitações recebidas no mês selecionado e que não foram concluídas pela administração municipal até o final do mês selecionado.

A parte em verde (“Concluídas”) refere-se ao percentual das solicitações recebidas no período que foram concluídas até o final do mês selecionado (status “Finalizada”, “Indeferida” ou “Cancelada”).

Este gráfico é responsivo a todos os filtros da página.

### 2.2. Solicitações concluídas

Destaca a **quantidade de solicitações concluídas pela Prefeitura de São Paulo, de acordo com os filtros escolhidos e no período selecionado**, independentemente de quando essas solicitações foram recebidas, ou seja, considera também a finalização de solicitações recebidas em meses anteriores.

A seção em verde (“Dentro do prazo”) refere-se ao percentual das solicitações concluídas no período em que estavam dentro do prazo de atendimento indicado pela Carta de Serviços da Prefeitura. Este prazo pode ser verificado na descrição de cada serviço nos canais SP156. Para os serviços em que não há prazo previamente estipulado, definiu-se o período de 60 dias.

A seção em vermelho (“Fora do prazo”) refere-se ao percentual das solicitações concluídas no período que estavam fora do prazo estipulado pela Prefeitura (em sua Carta de Serviços) para atendimento.

Este gráfico é responsivo a todos os filtros da página.

### 2.3. Canal de solicitação

Aponta o **valor total de solicitações recebidas pela Prefeitura de São Paulo em cada um dos seguintes canais de atendimento**, de acordo com os filtros selecionados:

- Portal de Atendimento SP156
- Aplicativo móvel SP156
- Praças de Atendimento das Prefeituras Regionais e unidades do Descomplica SP
- Central Telefônica SP156
- Sistemas integrados (refere-se a protocolos cadastrados por meio de sistemas que se integram à plataforma do SP156)

Este gráfico é responsivo a todos os filtros da página.

### 2.5. Serviços mais Solicitados

Apresenta **os cinco serviços que mais receberam solicitações no último mês**. Por exemplo, se o usuário acessar a página em janeiro de 2018, este gráfico apresentará dados de dezembro de 2017. Sempre que um novo mês for encerrado, o período de referência do gráfico será atualizado.

O gráfico apresenta em cada coluna a quantidade de solicitações recebidas de cada serviço e a contribuição percentual de cada serviço em relação a todas as solicitações recebidas pela Prefeitura de São Paulo no mês de referência.

Ao passar o cursor sobre cada uma das colunas é destacado o nome inteiro do serviço, a quantidade de solicitações recebidas, e sua contribuição percentual.

Este gráfico **não** é responsivo aos filtros da página, ou seja, **seus dados são fixos**.

## 3. MAPA

Este campo mostra a localização das solicitações recebidas pelos canais de atendimento SP156 a partir do registro da latitude e longitude do local onde o serviço deverá ser realizado (georreferenciamento).

Se no filtro “Localização” for selecionada a opção “Região” o mapa apresentará a quantidade de solicitações recebidas em cada região, usando uma escala de cores para mostrar as regiões com mais e menos solicitações de serviços. Se, após selecionada a opção “Região”, uma região específica for selecionada na opção de filtro ao lado, como “Zona Leste”, esta ficará em destaque no mapa. O mesmo acontece no filtro “Localização” se selecionarmos as outras opções de divisão territorial: “Prefeitura Regional” ou “Distrito”.

Ao passar o cursor sobre cada uma das divisões territoriais (região, prefeitura regional ou distrito) é indicada em um campo à direita a quantidade de solicitações recebidas na unidade territorial, de acordo com os filtros selecionados.

Se nenhuma opção for selecionada no filtro “Localização”, será considerada a opção “Região”.

Este campo é responsivo a todos os filtros da página.

## 4. SP156 AGORA

Esta seção **apresenta as últimas solicitações recebidas** pela Prefeitura de São Paulo por meio dos canais de atendimento SP156, informando o horário de cadastro, o tema e o assunto do serviço solicitado, além da prefeitura regional na qual a demanda da solicitação se encontra territorialmente. Este campo não é responsivo aos filtros da página, ou seja, **seus dados são fixos**.

### NOTAS

#### [1] SOBRE A BASE DE DADOS DETALHADA

A aba “Dados Abertos” do Portal SP156, sobre a qual este glossário se refere, apresenta dados de forma agregada em gráficos e mapas, com informações mês a mês e tendo como referência a situação do banco de dados às 23h59 do último dia de cada mês. Também é possível obter dados das demandas registradas por meio dos canais SP156 no [portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo](#), na [seção “Dados do SP156”](#), onde os dados são apresentados de forma detalhada em planilhas, indicando o detalhe de cada demanda individual, e cuja atualização é trimestral, tendo como referência a situação do banco de dados no momento em que é realizada a extração do banco de dados para atualização do portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo. Desta forma, devido a diferença de atualização dos dados da aba “Dados Abertos” do Portal SP156 e do portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo, pode haver pequena divergência entre os dados divulgados em cada uma das plataformas.

#### [2] DIFERENÇA ENTRE A SOLICITAÇÃO E A EXECUÇÃO DE UM SERVIÇO

Os dados do SP156 referem-se, exclusivamente, às solicitações de serviços registradas pelos (as) cidadãos(ãs) aos órgãos da Prefeitura de São Paulo. Assim, não é possível dizer que o número de solicitações recebidas corresponde ao número de problemas existentes na cidade. Logo, uma pessoa pode abrir mais de uma solicitação para o mesmo problema (por exemplo: vistoriar um estabelecimento) ou várias pessoas podem solicitar o mesmo serviço (por exemplo: remover um veículo abandonado na via pública). Da mesma forma, um serviço pode ser executado pela Prefeitura mesmo sem ter recebido a solicitação de um(a) cidadão(ã) (por exemplo: a Prefeitura pode identificar entulhos deixados em vias públicas e removê-los mesmo que ninguém tenha solicitado de forma protocolar aquele serviço).