



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

OFÍCIO AO LEGISLATIVO

Ofício ATL SEI nº 120432073

Ref.: Ofício SGP-23 nº 66/2025.

Senhor Presidente,

Reportando-me ao Ofício acima referenciado, em atenção à Indicação nº 59/2025, de autoria do Vereador Jair Tatto, restituo-lhe o presente instruído com cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Informação e Tecnologia (SMIT) e pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), a respeito da noticiada demora no atendimento nas sedes dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e no DESCOMPLICA-SP.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

DENISE RAMOS

Chefe de Gabinete

Casa Civil

(documento assinado e datado eletronicamente)

Ao Excelentíssimo Senhor

RICARDO TEIXEIRA

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



Denise Soares Ramos

Chefia de Gabinete

Em 25/02/2025, às 18:17.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **120432073** e o código CRC **7F94159C**.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA****Chefe de Gabinete**

Rua Líbero Badaró, 425, 34º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone: 2075-7280/7290/7255

PROCESSO 6010.2025/0000172-3**Encaminhamento SMIT/GAB/CHG Nº 119644674**

119240018São Paulo, 12 de fevereiro de 2025.

À

PREF/CASA CIVIL/ATL**Senhora Chefe de Gabinete**

Em atenção à solicitação, doc 119240018, informamos que enviamos para a área técnica e esta fez a manifestação, conforme transcrevemos abaixo, doc 119543901:

“Informamos que o Programa Descomplica SP já conta com uma unidade em funcionamento 24 horas por dia, garantindo o acesso contínuo a serviços públicos essenciais. A unidade fica localizada na Rua Quinze de Novembro, 268, região central.

Os Descomplicas SP24 estrategicamente distribuídos pela capital, possibilitando assim que os munícipes resolvam suas pendências, dentre os mais de 350 serviços disponíveis pelo programa.

Além disso, métricas de desempenho, como o tempo de atendimento, são constantemente monitoradas para assegurar uma experiência ágil e eficaz ao cidadão em todas as unidades do Descomplica SP.

Estamos à disposição

**Silvio Lima****Chefe de Gabinete**

Em 12/02/2025, às 12:02.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **119644674** e o código CRC **5887C5CD**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Assessoria Técnica do Gabinete

Rua Líbero Badaró, 425, 35º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone: 3291-9771

PROCESSO 6010.2025/0000172-3

Encaminhamento SMADS/GAB/AT Nº 120134263

São Paulo, 19 de fevereiro de 2025.

SMADS/GAB/CG

Sr. Chefe de Gabinete

Em atenção a solicitação inicial, reconduzimos o presente com as informações da equipe técnica, conforme doc 120020168, para resposta.

ATT



Ana Maria Modolo Diz

Assessor(a) III

Em 19/02/2025, às 11:39.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **120134263** e o código CRC **231D8F8B**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Coordenadoria de Gestão de Benefícios

Rua Líbero Badaró, 425, 37º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone:

PROCESSO 6010.2025/0000172-3

Informação SMADS/GSUAS/CGB Nº 120020168

São Paulo, 18 de fevereiro de 2025.

À

SMADS/GSUAS/CGB

Senhor Coordenador.

Em resposta ao Ofício SGP23 n. 66/2025 - Indicação nº 59/2025 temos a esclarecer que o atendimento de CadÚnico na cidade de São Paulo é prioritariamente por agendamento eletrônico e pode ser realizado em qualquer um dos **54 CRAS** – Centros de Referência de Assistência Social, **em 29 Unidades do Descomplica SP**, **em 01 CIC** – Centro Integrado de Cidadania CIC Grajaú (todos por agendamento prévio no site e Central SP 156), **nos 11 Postos fixos do CATE** – Centro de Apoio ao Trabalhador (agendamento prévio – Central SP156), **em 06 Centros Pop** - Centro de População em situação de Rua, **nas 04 Vans CadÚnico** alocadas em pontos estratégicos na cidade, **nas Ações Volantes** em serviços socioassistenciais, (nestes locais são distribuídas senhas por ordem de chegada); e ainda, há possibilidade de atendimento realizados **por encaixes nos CRAS e unidades dos Descomplicas**, caso os agendados não compareçam.

Além destes postos, em 2024 foram realizadas nove edições do dia - C “Mutirão do CadÚnico aos *domingos*”, sendo **3 na Zona Sul, 4 na Zona Leste, 1 na Zona Norte e 1 no Centro Oeste**. No total, foram realizados **34.363** atendimentos, que geraram **19.515** atualizações e cadastros e **11.925** agendamentos para atendimento em outros dias. E em **2.923** dos atendimentos, os cidadãos não precisavam atualizar ou realizar o cadastro.

Ao todo são disponibilizadas **4.200 vagas/dia** na cidade com mais de 84 mil vagas de agendamentos/mês, e em média **32% destas vagas são novamente ofertadas** nos equipamentos por causa do absenteísmo (*Destacamos que estes dados são médios, e pode existir uma variação por conta do número de dias úteis do mês e disponibilidade do sistema*).

Em 2024 foram realizados **765.970 cadastros** na cidade de São Paulo e mais de **950 mil agendamentos** para atendimento da população.

Cabe ressaltar que a SMADS tem concentrado todos os esforços para garantir o atendimento das famílias que procuram o atendimento de CadÚnico, e ainda, para atender todos os procedimentos **de Qualificação Cadastral iniciados pelo Governo Federal desde o início de 2023** (Processos de Averiguação Cadastral, Revisão, AVEUNI (*Averiguação Unipessoal*) e demandas de cadastro domiciliar dos Públicos 3 e 4 conforme a Instrução Normativa SAGICAD/SENARC/SNAS/MDS nº 5 de 04/01/2024).

Esclarecemos que **Averiguação Cadastral** é o batimento das informações declaradas no CadÚnico com outras bases do Governo Federal, como Ministério do Trabalho, INSS, CNIS, RAIS, e em especial **Averiguação Cadastral Unipessoal** (verificação por composição familiar) e **Revisão Cadastral** que são cadastros desatualizados há mais de 2 anos. *E estes procedimentos tem em sua maioria gerado os esgotamentos das vagas de agendamento rapidamente.*

Temos a informar que os processos de qualificação dos cadastros das famílias no Cadastro Único tem o intuito de corrigir distorções e **alcançar as famílias mais vulneráveis que ainda não tem acesso aos Programas Sociais.**

Sobre os dados de agendamentos das unidades informamos que todos os dias são disponibilizadas aproximadamente **3.600 vagas para agendamentos** somente nos CRAS e Descomplica (exceto as unidades sem agendamentos – que são por ordem de chegada), e os melhores horários para realizar o agendamento são às 6h e a pós as 17h nas unidades do Descomplica, porém o serviço é dinâmico e automatizado. Já nos CRAS, temos ampliado a capacidade de atendimento desde início de 2025.

Destacamos que o agendamento é realizado pela Central SP156, via fone, pelo Portal 156 da PMSP (via internet) e ainda presencialmente nas unidades do Descomplica SP e CRAS.

Outra situação que cabe destacar são as parcerias com Estado através dos CICs - Centro Integrado de Cidadania (CIC Grajaú e CIC Sul) que também são postos de cadastramento, assim como as Organizações Sociais, os equipamentos de Saúde e Educação (principalmente nos CEUS), que já receberam as Unidades Móveis do CadÚnico desde a implantação em 2022 (onde já circularam por mais de 300 endereços na cidade de São Paulo).

Informamos ainda que, atuamos para a ampliação da equipe de entrevistadores por meio de parcerias com a **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, Central de Atendimento ao Trabalhador - CATE e Agência de Desenvolvimento da Cidade de São Paulo - ADESAMPA** que cederam atendentes que foram capacitados para atendimento do CadÚnico nas unidades do Descomplica SP e em eventos na cidade.

São 84 entrevistadores do CATE, 26 da ADESAMPA e 87 da SMIT, já certificados e atuam quando possível no atendimento do CadÚnico nas dependências das unidades dos Descomplica SP e nos Mutirões.

Em 2024 eram **104 postos de atendimentos de CadÚnico** (27 Descomplica + 54 CRAS +1 CIC+ 05 Unidades Móveis + 11 CATE + 6 Centros Pop), em 2025, **já temos 105 postos de atendimentos** (54 CRAS + 1 CIC + 04 Unid. Móveis + 11 CATE + 6 Centros Pop + 29 Descomplica) e estamos estudando a ampliação nos Postos do CIC – Centros Integrados de Cidadania (Leste e Oeste) e ainda em mais 4 unidades do Descomplica SÉ, Vila Mariana, Sapopemba e Pinheiros (estas duas últimas unidades estão programadas para implantação já o final deste mês).

Estamos em processo de expansão da equipe de atendimento, ou seja, ampliando o número de entrevistadores do CadÚnico com capacitação das equipes desde o início de 2025. A equipe da SMADS passou de **250 para 312 entrevistadores**, pois a estratégia não é só ampliar postos de atendimento, mas ampliar atendimentos em postos já existentes com o aumento das equipes principalmente nos CRAS. Isto propicia uma **maior capacidade de atendimento**, consequentemente, **ampliando o número de vagas de agendamento em toda a cidade**.

Informamos que em relação ao atendimento por plantão, temos entrevistadores sociais no Descomplica SP 24 horas atuando no atendimento de CadÚnico das famílias, das 8 até as 18 horas (estamos ampliando estudos para melhor atuação desta unidade) e entendemos, diante de **nossas providências quanto a execução da cadastral na cidade** e da ampliação da contratação de equipe de entrevistadores sociais do novo contrato, não há a necessidade de atendimento por plantão para este serviço neste momento.

A disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente.



Kelli Cristina Moreira do Nascimento
Assessor(a)
Em 18/02/2025, às 18:41.



Luiz Fernando Francisquini

Coordenador(a) Geral

Em 18/02/2025, às 18:44.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **120020168** e o código CRC **09F34CE1**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Chefia de Gabinete

Rua Líbero Badaró, 425, 35º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone:

PROCESSO 6010.2025/0000172-3

Encaminhamento SMADS/GAB/CG Nº 120186672

São Paulo, 19 de fevereiro de 2025.

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo/Vereador Jair Tatto.

ASSUNTO: Ofício SGP-23 nº 66/2025 - Indicação nº 59/2025. Solicitação de informações acerca da demora no atendimento nas sedes dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e no DESCOMPLICA-SP.

PREF/CASA CIVIL/ATL

Senhora Chefe de Gabinete

Em atenção ao solicitado (SEI 119240018), encaminho manifestação dos setores técnicos desta Pasta (SEI 120134263), para conhecimento e providências que couber.



Ronaldo Fernandes de Paula

Chefe de Gabinete

Em 24/02/2025, às 10:44.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **120186672** e o código CRC **F9C6638D**.