

Ouvidoria Geral do Município divulga balanço do terceiro trimestre de 2014
Número de reclamações relacionadas ao atendimento dos órgãos municipais aumentaram 9% em relação ao trimestre anterior

A **Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM)** realizou 16.354 atendimentos no terceiro trimestre de 2014, um aumento em relação ao registrado no segundo trimestre (13.658). Do total, 3.956 geraram protocolos de reclamações, sugestões, elogios ou denúncia direcionados aos órgãos da gestão municipal, uma queda de 18,55% em relação ao trimestre anterior. Os dados fazem parte do balanço periódico realizado pela OGM ([veja a íntegra](#)).

Problemas relacionados ao **atendimento** dos órgãos municipais lideraram o ranking de registros do trimestre, com 381 protocolos - um aumento de 9% em relação ao trimestre anterior. **Trânsito** (296 protocolos), **jardinagem** (294 protocolos), **problemas nas vias públicas** (272 protocolos), **perturbação de silêncio** (216 protocolos), **Bilhete Único** (178 protocolos), **iluminação pública** (176 protocolos), **transporte público** (175 protocolos), **construção irregular** (166 protocolos) e **limpeza pública/lixo** (144 protocolos) completaram o ranking dos dez assuntos mais demandados.

Dentre as empresas e órgãos municipais, o maior volume de demandas foi encaminhado à **SPTrans** (464 protocolos), à **CET** (324 protocolos), ao **Programa de Silêncio Urbano – PSIU** (217 protocolos), à **Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico** (180 protocolos), ao **Departamento de Iluminação Pública – Ilume** (180 protocolos), à **Secretaria Municipal de Educação** (111 protocolos), à **Coordenação de Vigilância em Saúde - COVISA** (96 protocolos), à **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** (88 protocolos), à **Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente** (73 protocolos) e ao **Departamento de Operação do Sistema Viário – DSV** (58 protocolos).

As subprefeituras com maior número de registros de protocolos foram: Sé (110), Capela do Socorro (90), Santo Amaro (86) Butantã (85), Santana/ Tucuruvi (85), Lapa (81), Pinheiros (69), Itaquerá (67), Penha (64) e Casa Verde (62).

Veja abaixo o detalhamento dos assuntos mais demandados na Ouvidoria:

1 - Atendimento (381 protocolos)

Contato inacessível (145 registros - 38,06%)

Atendimento inadequado (120 registros – 31,50%)

Falta de atendimento (87 registros – 22,83%)

2 - Trânsito (296 protocolos)

Sinalização (124 registros – 41,89%)

Estacionamento irregular de veículos (81 registros – 27,36%)

Outras (40 registros – 13,51%)

3 - Jardinagem (294 protocolos)

Poda (185 registros – 62,93%)

Remoção (61 registros – 20,75%)

Capinação (17 registros – 5,78%)

4 - Via pública/ logradouro (272 protocolos)

Buraco (179 registros – 65,81%)

Recapeamento (34 registros – 12,50%)

Pavimentação (33 registros – 12,13%)

5 - Perturbação de silêncio (216 protocolos)

Estabelecimento (196 registros – 90,74%)

Outras (6 registros – 2,78%)

Veículo parado com som alto (6 registros – 2,78%)

Saiba mais sobre a Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município tem como missão o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas.

O munícipe pode recorrer à Ouvidoria quando não obtiver resposta ou solução satisfatória juntos aos órgãos municipais, sentir-se mal-atendido ou não tiver os seus direitos garantidos.

Esclarecimentos de dúvidas e as solicitações iniciais de serviços tais como poda de árvore, limpeza, fiscalização, cumprimento da lei do silêncio urbano, informações sobre a documentação necessária para regularizar imóveis e obras, entre outros, devem ser encaminhadas diretamente aos órgãos responsáveis pelo telefone 156.