

Ouvidoria Geral do Município divulga balanço do segundo trimestre de 2014

Demandas relacionadas ao transporte público tiveram um aumento de 46% em relação ao trimestre anterior; Bilhete Único foi o responsável pela maior parte dos registros

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM) realizou 13.658 atendimentos no segundo trimestre de 2014, número muito próximo ao registrado no primeiro trimestre (13.915). Do total, 4.857 geraram registros de reclamações, sugestões ou elogios direcionados aos órgãos da gestão municipal. Os dados fazem parte do balanço periódico realizado pela OGM ([veja a íntegra](#)).

Questões relacionadas ao **transporte público** lideraram o ranking de registros, com 689 protocolos – um aumento de 46% em relação ao trimestre anterior. **Jardinagem** (385 protocolos), **qualidade do atendimento** dos órgãos municipais (345 protocolos), **perturbação do silêncio** (256 protocolos) e **trânsito** (256 protocolos) completaram o ranking das cinco naturezas mais demandadas.

Dentre as empresas e órgãos municipais, o maior volume de demandas foi encaminhado à **SPTrans** (788 protocolos), à **Secretaria Municipal de Educação** (309 protocolos), à **CET** (283 protocolos), ao **Programa de Silêncio Urbano – PSIU** e ao **Departamento de Iluminação Pública – Ilume**.

As subprefeituras com maior número de registros de protocolos foram: Sé (131), Capela do Socorro (117), Butantã (102), Santo Amaro (97) e Itaquera (92).

Veja abaixo o detalhamento dos assuntos mais demandados na Ouvidoria:

1- Transporte público (689 registros)

- Bilhete Único (345 registros – 50%)
- Terminais e corredores (185 registros -27%)
- Pontos de parada (37 registros – 5%)

2- Jardinagem (385 registros)

- Poda e remoção de árvores (204 registros – 70%)
- Capinação (89 registros – 23%)
- Plantio de árvores (10 registros – 3%)

3- Qualidade no atendimento dos órgãos municipais (345 registros)

- Falta de atendimento (158 registros – 46%)
- Atendimento inadequado (148 registros – 43%)
- Demora no atendimento (30 registros – 9%)

4- Perturbação do silêncio (256 registros)

5- Trânsito (256 registros)

- Sinalização (113 registros – 44%)
- Estacionamento irregular de veículos (63 registros – 25%)
- Mudança de sentido de via pública (12 registros – 5%)

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 junto 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.