

Ouvidoria Geral divulga balanço do primeiro trimestre de 2014

Número de protocolos registrados teve um aumento de 49% em relação ao trimestre anterior

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM) registrou nos três primeiros meses de 2014 um aumento de 49% no número de protocolos abertos em relação ao último trimestre de 2013. Dos 13.915 atendimentos realizados, 4.843 geraram registros de reclamações, sugestões ou elogios direcionados aos órgãos da gestão municipal. Os números fazem parte do balanço trimestral da OGM ([veja a íntegra](#)).

A [qualidade do atendimento dos órgãos municipais](#) ficou em primeiro lugar no ranking de demandas do paulistano, com 846 registros. Do total, 544 protocolos (64%) foram direcionados à Secretaria Municipal de Transportes e relacionam-se, em sua maioria, a problemas no sistema de dados da SPTrans, que dificultaram a recarga do Bilhete Único destinado aos estudantes no mês de fevereiro.

Problemas com o transporte público municipal (370 protocolos), jardinagem (362 protocolos), trânsito (298 protocolos) e perturbação do silêncio (257 protocolos) completaram o ranking de temas com maior número de reclamações.

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 município e as instituições públicas.

O município 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.