

## **Ouvidoria Geral do Município divulga balanço do quarto trimestre de 2014**

*Reclamações relacionadas ao atendimento dos órgãos municipais caíram 33% em relação ao trimestre anterior*

A **Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM)** realizou 14.917 atendimentos no quarto trimestre de 2014, número 8,8% menor que o registrado no [terceiro trimestre](#) (16.354). 85% dos contatos foram feitos por telefone e 12% por meio eletrônico (formulário ou e-mail).

Do total de atendimentos, 3.685 geraram protocolos de reclamações, sugestões, elogios ou denúncia direcionados aos órgãos da gestão municipal, uma queda de 6,8% em relação ao trimestre anterior (3.956 protocolos). Os dados fazem parte do balanço periódico realizado pela OGM ([veja a íntegra do relatório](#)).

Problemas relacionados a **jardinagem** lideram o ranking de registros do quarto trimestre, com 273 protocolos (queda de 7,14% em comparação com o terceiro trimestre, quando foram registrados 294 protocolos). Questões relacionadas às **vias públicas** (258 protocolos), **atendimento dos órgãos municipais** (255 protocolos), **trânsito** (252 protocolos), **Bilhete Único** (204 protocolos), **perturbação do silêncio** (188 protocolos), **transporte público** (163 protocolos), **limpeza pública** (161 protocolos), **construção irregular** (141 protocolos) e **comércio irregular** (141 protocolos) completaram o ranking dos dez assuntos mais demandados.

O número de reclamações relacionadas ao atendimento dos órgãos municipais caiu 33% em relação ao trimestre anterior. No último relatório divulgado pela Ouvidoria, questões relacionadas ao atendimento lideravam o ranking de reclamações, com 381 protocolos registrados.

Dentre as empresas e órgãos municipais, o maior volume de demandas foi encaminhado à **SPTrans** (414 protocolos), à **CET** (307), ao **Programa de Silêncio Urbano – PSIU** (187 protocolos), **Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico** (177 protocolos), **órgãos** que não pertencem à esfera municipal (120 protocolos), **Secretaria Municipal de Educação** (113 protocolos), **Departamento de Iluminação Pública – ILUME** (110 protocolos), **Coordenação de Vigilância em Saúde – COVISA** (93 protocolos), **Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente** (66 protocolos), **Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social** (65 protocolos).

As subprefeituras com maior número de registros de protocolos foram: **Sé** (122), **Capela do Socorro** (90), **Santana/ Tucuruvi** (89), **Santo Amaro** (83), **Butantã** (81), **Vila Mariana** (78), **Casa Verde** (66), **Moóca** (64), **Pinheiros** (64) e **Lapa** (62).

**Veja abaixo o detalhamento dos assuntos mais demandados na Ouvidoria:**

### **1 - Jardinagem (273 protocolos)**

Poda (168 registros – 61,54%)

Remoção (53 registros – 19,41%)

Capinação (27 registros – 9,89%)

**2 - Via pública/ logradouro** (258 protocolos)

Buraco (170 registros – 65,89%)

Pavimentação (41 registros – 15,89%)

Recapeamento (28 registros – 10,85%)

**3 - Atendimento** (255 protocolos)

Contato inacessível (109 registros – 42,75%)

Atendimento inadequado (106 registros – 41,57%)

Falta de atendimento (22 registros – 8,63%)

**4 - Trânsito** (252 protocolos)

Sinalização (128 registros – 50,79%)

Estacionamento irregular de veículos (64 registros – 25,40%)

Outras (19 registros – 7,54%)

**5 – Bilhete Único** (204 protocolos)

Especial (119 protocolos – 58,33%)

Escolar (40 protocolos – 19,61%)

Vale Transporte (13 protocolos – 6,37%)

**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.