

RELATÓRIO
1º Trimestre de 2021



APRESENTAÇÃO

Criada pelo Decreto Nº 13.787, de 23 de maio de 2018_a Ouvidoria Geral do Município de Bauru é uma unidade administrativa vinculada ao Prefeito, independente, permanente e com autonomia, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos., exercendo papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

São objetivos da Ouvidoria Geral do Município:

- I – facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de reclamações, denúncias, sugestões, bem como os elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, excetuando a Secretaria Municipal de Saúde que possui Ouvidoria específica;
- II – disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município;
- III – fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal.

A Ouvidoria Geral do Município atua em conformidade com os princípios, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e ainda consolidar o controle e a participação social como método de governo; e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

PROGRAMA LIMPEZA PRA VALER

- Através do Decreto Municipal nº 14.143, DE 29 DE JANEIRO DE 2.019 P. 14.016/19 que institui estado de emergência em saúde pública de Bauru com a finalidade de combater a proliferação de escorpiões e mosquitos transmissores dos vírus da Dengue, Chikungunya, Zika e Febre Amarela, a Ouvidoria torna-se responsável pelo recebimento de todas as denúncias de imóveis com mato alto e/ou sujeira que ofereçam riscos de proliferação desses criadouros.

COMBATE A PANDEMIA

- Em março de 2020, através do Decreto Municipal nº 14.664, de 20 de março de 2020 que declara Situação de Emergência em Saúde Pública no Município de Bauru e dispõe sobre medidas de enfrentamento da pandemia provocada pela COVID-19, a Ouvidoria assume o papel de canal oficial de acolhimento das denúncias de estabelecimentos e pessoas que estão descumprindo os sucessivos decretos que estabelecem as normas de funcionamento dos estabelecimentos e demais regras que objetivam evitar a disseminação do vírus em nossa população. Para tanto, o horário de atendimento da Ouvidoria foi ampliado a atender todos os dias da semana (inclusive finais de semana e feriados) das 8h às 0h. Para viabilizar esse horário ampliado de atendimento, foram convocados servidores que atuam no atendimento ao público no Poupatempo. Todas essas denúncias são repassadas, no menor tempo possível, para o responsável pela fiscalização.

ORIENTAÇÕES

Desde seu início a Ouvidoria é acionada pelos munícipes, seja por telefone ou e-mail, para informações a respeito de serviços, procedimentos e contatos de setores da Prefeitura, tais atendimentos representam hoje grande parte dos atendimentos realizados pela equipe.

Números de atendimentos realizados no PRIMEIRO TRIMESTRE de 2021:

Processos OUVIDORIA	1.029
ELOGIO	13
SUGESTÃO	41
RECLAMAÇÃO	863
DENÚNCIA	112
<i>ENCERRADOS</i>	389
<i>EM ANDAMENTO</i>	649
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	1.813
Encerrados	779
Em andamento	1.034

DENÚNCIAS COVID19	6.258
Encaminhadas para fiscalização	6.258
ORIENTAÇÕES (estimativa)	3.150
TOTAL DE ATENDIMENTOS	12.250

DEMANDAS POR SETOR

ÓRGÃO	PROCESSOS
SEPLAN	286
Saúde	220
Obras	105
SEAR	81
EMDURB	80
SEMMA	64
DAE	55
Finanças	38
SEBES	20
Educação	13
Gabinete Prefeito	10
Administração	09
SAGRA	08
SEMEL	05
SEDECON	01
Gabinete da Ouvidoria	24

SETORES MAIS ACIONADOS E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS:

1- SEPLAN

Em relação aos setores mais acionados, a respeito da absoluta liderança da SEPLAN em número de manifestações devemos informar que quase a totalidade dessas demandas referem-se a problemas enfrentados pela população em assuntos pertinentes a área de atuação do setor, portanto não sendo problemas de atendimento ou de serviços prestados pela SEPLAN. Dentre os principais assuntos demandados citamos:

- ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS IRREGULARES
- COMÉRCIO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS IRREGULARES
- PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO
- OBRAS E CALÇADAS IRREGULARES

2- SAÚDE

- PRESENÇA DE ANIMAIS PEÇONHENTOS
- IMÓVEIS COM FOCOS DE DENGUE E OUTROS VETORES
- CRIAÇÃO IRREGULAR DE ANIMAIS
- MAUS TRATOS A ANIMAIS

3- OBRAS

- MANUTENÇÃO EM BOCAS DE LOBO
- MANUTENÇÃO DE VIAS PAVIMENTADAS (BURACOS)
- MANUTENÇÃO EM CANALETAS
- MANUTENÇÃO DE GALERIAS

4- SEMMA

- DEMORA NOS PROCESSOS DE PODA/ SUPRESSÃO DE ÁRVORES
- DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS EM ÁREAS PÚBLICAS
- MANUTENÇÃO EM PRAÇAS E ÁREAS VERDES
- RETIRADAS DE GALHOS DE PODAS REALIZADAS OU PROVOCADA DE CHUVAS

5- EMDURB

- LIMPEZA EM CANTEIROS E ÁREAS PÚBLICAS
- AUSÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO FORA DA REGIÃO CENTRAL

- LOTAÇÃO NO TRANSPORTE PÚBLICO
- VEÍCULOS ABANDONADOS

6- DAE

- VAZAMENTOS DE ÁGUA POTÁVEL
- DEMORA NA REPOSIÇÃO DE ASFALTO APÓS SERVIÇOS REALIZADOS
- VAZAMENTOS NA REDE DE ESGOTO
- FALTA DE ÁGUA (nos últimos meses)

OUVIDORIA EM FOCO

Estrutura física e pessoal

Hoje ocupando uma sala no 1º andar do Palácio das Cerejeiras, tem a disposição 05 linhas telefônicas. A equipe que compõem a Ouvidoria do Município é composta por 04 servidores efetivos:

CARLA ANDRÉIA GARCIA DA SILVA
ELIZABETE GALBIATTI
ELSON REIS
MAYARA FERNANDA LINO RODRIGUES

Bauru, abril de 2021.

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município

3235-1156
ouvidoria@bauru.sp.gov.br