



RELATÓRIO

4º 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

- Com o início da Pandemia em março de 2020, através do Decreto Municipal nº 14.664, (de 20 de março de 2.020) 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 e posteriormente de segunda a quinta feira das 8h as 22h e as sextas, sábados e domingos das 8h as 0h. Desde o início de Novembro de 2021 estamos atendendo pelo telefone de segunda a sexta feira das 8h as 18h. Todas as denúncias recebidas são repassadas, no menor tempo possível, para os responsáveis pela fiscalização da Vigilância Sanitária.

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, etc., tais atendimentos representam hoje grande parte dos atendimentos realizados pela equipe.

Números de atendimentos realizados no QUARTO TRIMESTRE de 2021:

Processos OUVIDORIA	884
ELOGIO	9
SUGESTÃO	22
RECLAMAÇÃO	728
DENÚNCIA	125
<i>ENCERRADOS</i>	355
<i>EM ANDAMENTO</i>	529
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	920
Encerrados	380
Em andamento	540
DENÚNCIAS COVID19	88
Encaminhadas para fiscalização	98
ORIENTAÇÕES (estimativa)	8.500
<i>Total de Atendimentos</i>	10.392

DEMANDAS POR ÓRGÃO

SAÚDE	274
SEPLAN	248
OBRAS	72
OUVIDORIA	59
DAE	56
SEAR	47
EMDURB	37
SEMMA	23
EDUCAÇÃO	15
FINANÇAS	14
SEBES	11
GABINETE	09
ADMINISTRAÇÃO	09
SEMEL	05
DEFESA CIVIL	03
SEDECOM	01
JURÍDICO	01
SAGRA	-
CULTURA	-

SETORES MAIS ACIONADOS E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS:

1- SEPLAN

Em relação aos setores mais acionados, a respeito do alto número de manifestações referentes a SEPLAN 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 são problemas de atendimento ou de serviços prestados pela SEPLAN. Dentre os principais assuntos demandados citamos:

- ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS IRREGULARES
- PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO
- ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA SEPLAN
- OBRAS E CALÇADAS IRREGULARES

2- SAÚDE

Assim como ocorre com a SEPLAN, o grande número de processos abertos e encaminhados para a Secretaria de Saúde referem-se a problemas enfrentados pela população em assuntos pertinentes a área de atuação do setor, portanto não são problemas de atendimento ou de serviços prestados pela SAÚDE (as Reclamações e Denúncias sobre os serviços prestados pela Secretaria de Saúde são tratadas pela Ouvidoria da Saúde, existente para essa finalidade). Dentre os principais assuntos demandados citamos:

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

3- SEAR

- LIMPEZA/ CAPINAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS
- LIMPEZA DE PRÓPRIOS MUNICIPAIS

4- SEMMA

- MANUTENÇÃO EM PRAÇAS E ÁREAS VERDES
- DEMORA NOS PROCESSOS DE PODA/ SUPRESSÃO DE ÁRVORES
- DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS EM ÁREAS PÚBLICAS

5- OBRAS

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

6- DAE

- DEMORA NA REPOSIÇÃO DE ASFALTO APÓS SERVIÇOS REALIZADOS
- VAZAMENTOS DE ÁGUA POTÁVEL
- 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. A equipe que compõem a Ouvidoria do Município é composta por 03 servidores efetivos:

CARLA ANDRÉIA GARCIA DA SILVA
ELSON REIS
MAYARA FERNANDA LINO RODRIGUES

Bauru, Dezembro de 2021.

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município

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