

# **RELATÓRIO SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

## **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 contribuir no aprimoramento da 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.

### **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.

### **ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS**

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

**Números de atendimentos realizados no SEGUNDO TRIMESTRE de 2022:**

<b>Processos OUVIDORIA</b>	<b>981</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>18</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>28</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>789</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>146</b>
<b>ENCERRADOS</b>	<b>522</b>
<b>EM ANDAMENTO</b>	<b>459</b>
<b>Processos “LIMPEZA PRA VALER”</b>	<b>1.483</b>
<b>Encerrados</b>	<b>324</b>
<b>Em andamento</b>	<b>1.159</b>
<b>ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)</b>	<b>3.150</b>
<b>Total de Atendimentos</b>	<b>5.614</b>

**DEMANDAS POR ÓRGÃO**

<b>SAÚDE</b>	<b>360</b>
<b>SEPLAN</b>	<b>240</b>
<b>OBRAS</b>	<b>73</b>
<b>OUVIDORIA</b>	<b>66</b>
<b>SEAR</b>	<b>48</b>
<b>EMDURB</b>	<b>44</b>
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>31</b>
<b>DAE</b>	<b>30</b>

<b>SEMMA</b>	<b>26</b>
<b>FINANÇAS</b>	<b>23</b>
<b>SEBES</b>	<b>17</b>
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>07</b>
<b>GABINETE</b>	<b>06</b>
<b>SEMEL</b>	<b>04</b>
<b>CULTURA</b>	<b>03</b>
<b>SEDECOM</b>	<b>01</b>
<b>JURÍDICO</b>	<b>01</b>
<b>DEFESA CIVIL</b>	<b>-</b>
<b>SAGRA</b>	<b>-</b>

## **SETORES MAIS ACIONADOS E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS:**

### **1- SAÚDE**

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. Dentre os principais assuntos demandados citamos:

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

### **2- 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:

- OBRAS E CALÇADAS IRREGULARES
- ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS IRREGULARES
- ABUSOS EM RELAÇÃO A SONORIZAÇÃO ACIMA DO PERMITIDO

### **3- OBRAS**

- MANUTENÇÃO EM BOCAS DE LOBO
- CONSTRUÇÃO DE CALÇADAS EM ÁREAS PÚBLICAS
- MANUTENÇÃO DE GALÉRIAS

**4- OUVIDORIA**

- PROCESSOS ABERTOS EQUIVOCADAMENTE tratando de assuntos que possuem canais específicos para ser solicitado (Limpeza de Terrenos com Mato por exemplo) ou tratando de assuntos que não são pertinentes a área de atuação da Ouvidoria do Município

**5- SEAR**

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

**6- EMDURB**

- ATRASO NOS HORÁRIOS DE ÔNIBUS  
- IMPLANTAÇÃO/ REPOSIÇÃO DE SINALIZAÇÃO VIÁRIA

**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 04 servidores efetivos:

CARLA ANDRÉIA GARCIA DA SILVA  
ELSON REIS  
FERNANDA ALVES MENDES SOUZA  
MAYARA FERNANDA LINO RODRIGUES

Bauru, Julho de 2022.

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