

RELATÓRIO OUVIDORIA

3º Trimestre de 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 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.

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 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 TERCEIRO TRIMESTRE de 2022:

| | |
|---|--------------|
| Processos OUVIDORIA | 680 |
| ELOGIO | 12 |
| SUGESTÃO | 08 |
| RECLAMAÇÃO | 522 |
| DENÚNCIA | 138 |
| ENCERRADOS | 370 |
| EM ANDAMENTO | 310 |
| Processos “LIMPEZA PRA VALER” | 938 |
| Encerrados | 352 |
| Em andamento | 586 |
| ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa) | 2.900 |
| Total de Atendimentos | 4.518 |

DEMANDAS POR ÓRGÃO

| | |
|-----------|------------|
| SAÚDE | 257 |
| SEPLAN | 210 |
| EMDURB | 35 |
| SEMMA | 35 |
| OUVIDORIA | 30 |
| OBRAS | 28 |
| SEAR | 20 |
| SEBES | 15 |
| FINANÇAS | 11 |
| EDUCAÇÃO | 11 |

| | |
|---------------|-----------|
| DAE | 09 |
| GABINETE | 08 |
| CULTURA | 04 |
| DEFESA CIVIL | 04 |
| ADMINISTRAÇÃO | 01 |
| SEMEL | 01 |
| JURÍDICO | 01 |
| SEDECOM | - |
| SAGRA | - |

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
- CRIAÇÃO IRREGULAR DE ANIMAIS
- PRESENÇA DE ANIMAIS PEÇONHENTOS

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:

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

3- EMDURB

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

4- SEMMA

- Fiscalização de maus tratos animais
- Atendimento

5- 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

6- OBRAS

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

7- SEAR

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

OUVIDORIA EM FOCO

Estrutura física e pessoal

Hoje ocupando uma sala no 1º andar do Palácio das Cerejeiras. A equipe da 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, Outubro de 2022.

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