

RELATÓRIO
2º 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 e posteriormente de segunda a quinta feira das 8h as 22h e as sextas, sábados e domingos das 8h as 0h. Atualmente estamos atendendo pelo telefone de segunda a 5ª feira das 8h as 18h (após pelos canais eletrônicos) e de sexta a domingo pelo telefone das 8h as 0h. Todas essas denúncias 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, tais atendimentos representam hoje grande parte dos atendimentos realizados pela equipe.

Números de atendimentos realizados no SEGUNDO TRIMESTRE de 2021:

Processos OUVIDORIA	819
ELOGIO	19
SUGESTÃO	22
RECLAMAÇÃO	662
DENÚNCIA	116
<i>ENCERRADOS</i>	374
<i>EM ANDAMENTO</i>	445
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	989
Encerrados	588

Em andamento	401
DENÚNCIAS COVID19	4.043
Encaminhadas para fiscalização	4.043
ORIENTAÇÕES (estimativa)	7450
Total de Atendimentos	13.301

DEMANDAS POR ÓRGÃO

SEPLAN	226
Sec. Saúde	214
Sec. de Obras	70
Ouvidoria	68
SEMMA	66
EMDURB	48
DAE	36
SEAR	32
Sec. de Finanças	17
SEBES	14
Sec. de Educação	08
Sec. de Administração	07
Gabinete Prefeita	05
SEMEL	03
Sec. de Cultura	02
Defesa Civil	02
SEDECON	01
SAGRA	-
Sec. de Neg. Jurídicos	-

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

4- SEMMA

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

5- EMDURB

- LOTAÇÃO NO TRANSPORTE PÚBLICO
- LIMPEZA EM CANTEIROS E ÁREAS PÚBLICAS
- AUSÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO FORA DA REGIÃO CENTRAL
- VEÍCULOS ABANDONADOS

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 04 servidores efetivos:

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

Bauru, Junho de 2021.

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município

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