



# RELATÓRIO

## 3º 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 TERCEIRO TRIMESTRE de 2021:**

<b>Processos OUVIDORIA</b>	<b>784</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>18</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>21</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>626</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>119</b>
<b><i>ENCERRADOS</i></b>	<b>392</b>
<b><i>EM ANDAMENTO</i></b>	<b>392</b>
<b>Processos “LIMPEZA PRA VALER”</b>	<b>744</b>
<b>Encerrados</b>	<b>413</b>
<b>Em andamento</b>	<b>331</b>
<b>DENÚNCIAS COVID19</b>	<b>1094</b>
<b>Encaminhadas para fiscalização</b>	<b>1094</b>
<b>ORIENTAÇÕES (estimativa)</b>	<b>8.200</b>
<b><i>Total de Atendimentos</i></b>	<b><i>10.822</i></b>

## DEMANDAS POR ÓRGÃO

<b>SEPLAN</b>	<b>262</b>
<b>Sec. Saúde</b>	<b>196</b>
<b>Ouvidoria</b>	<b>69</b>
<b>SEAR</b>	<b>53</b>
<b>SEMMA</b>	<b>38</b>
<b>Sec. Obras</b>	<b>37</b>
<b>DAE</b>	<b>36</b>
<b>EMDURB</b>	<b>24</b>
<b>Sec. Educação</b>	<b>20</b>
<b>SEBES</b>	<b>14</b>
<b>Sec. Econ. Finanças</b>	<b>13</b>
<b>Gabinete Prefeita</b>	<b>11</b>
<b>Sec. Administração</b>	<b>08</b>
<b>SEMEL</b>	<b>02</b>
<b>Sec. Neg. Jurídicos</b>	<b>01</b>
<b>Defesa Civil</b>	<b>-</b>
<b>SEDECOM</b>	<b>-</b>
<b>SAGRA</b>	<b>-</b>
<b>Sec. Cultura</b>	<b>-</b>

## 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
- PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO
- ATENDIMENTO TELEFÔNICO NA SEPLAN
- 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- 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 EM CANALETAS
- 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 04 servidores efetivos:

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

Bauru, Setembro de 2021.

**Elson Reis**  
Responsável pela Ouvidoria do Município

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