



RELATÓRIO

1º 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.

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.

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 PRIMEIRO TRIMESTRE de 2022:

Processos OUVIDORIA	1.141
ELOGIO	14
SUGESTÃO	17
RECLAMAÇÃO	945
DENÚNCIA	165
<i>ENCERRADOS</i>	<i>607</i>
<i>EM ANDAMENTO</i>	<i>534</i>
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	2.009
Encerrados	843
Em andamento	1166
ORIENTAÇÕES (estimativa)	3.800
<i>Total de Atendimentos</i>	<i>6.950</i>

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- 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
- MANUTENÇÃO DE VIAS PAVIMENTADAS (BURACOS)
- MANUTENÇÃO DE GALERIAS

4- DAE

- DEMORA NA REPOSIÇÃO DE ASFALTO APÓS SERVIÇOS REALIZADOS
- VAZAMENTOS DE ÁGUA POTÁVEL
- VAZAMENTOS NA REDE DE ESGOTO
- FALTA DE ÁGUA

5- SEAR

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

6- SEMMA

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

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, Abril de 2022.

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município