

RELATÓRIO 4º 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 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 2019 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 QUARTO TRIMESTRE de 2022:

Processos OUVIDORIA	779
ELOGIO	09
SUGESTÃO	10
RECLAMAÇÃO	627
DENÚNCIA	133
<i>ENCERRADOS</i>	<i>404</i>
<i>EM ANDAMENTO</i>	<i>373</i>
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	878
Encerrados	187
Em andamento	691
ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)	2.700
<i>Total de Atendimentos</i>	<i>4.357</i>

DEMANDAS POR ÓRGÃO

SAÚDE	260
SEPLAN	245
EMDURB	55
OBRAS	47
OUVIDORIA	40
SEMMA	39
SEAR	23
DAE	16
SEBES	12
EDUCAÇÃO	11

ADMINISTRAÇÃO	09
GABINETE	05
DEFESA CIVIL	05
FINANÇAS	04
SEMEL	04
CULTURA	03
SEDECOM	01
JURÍDICO	-
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
- PRESENÇA DE ANIMAIS PEÇONHENTOS
- ESTABELECIMENTOS COM PROBLEMAS SANITÁRIOS

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:

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

3- EMDURB

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

4 OBRAS

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

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 SEMMA

- FISCALIZAÇÃO DE MAUS TRATOS ANIMAIS
- ATENDIMENTO

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, Janeiro de 2023

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município

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