

# **RELATÓRIO**

## **1º TRIMESTRE 2023**

### **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 QUARTO TRIMESTRE de 2022:**

<b>Processos OUVIDORIA</b>	<b>1.159</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>09</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>12</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>924</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>214</b>
<b><i>ENCERRADOS</i></b>	<b>675</b>
<b><i>EM ANDAMENTO</i></b>	<b>484</b>
<b>Processos “LIMPEZA PRA VALER”</b>	<b>2177</b>
<b>Encerrados</b>	<b>777</b>
<b>Em andamento</b>	<b>1.400</b>
<b>ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)</b>	<b>3.000</b>
<b><i>Total de Atendimentos</i></b>	<b>6.336</b>

**DEMANDAS POR ÓRGÃO**

SAÚDE	<b>504</b>
SEPLAN	<b>265</b>
OBRAS	<b>72</b>
OUVIDORIA (processos abertos equivocadamente)	<b>72</b>
EMDURB	<b>52</b>
SEAR	<b>40</b>
SEMMA	<b>37</b>
DAE	<b>27</b>
EDUCAÇÃO	<b>26</b>

FINANÇAS	<b>15</b>
SEBES	<b>10</b>
ADMINISTRAÇÃO	<b>09</b>
DEFESA CIVIL	<b>08</b>
CULTURA	<b>06</b>
SEMEL	<b>05</b>
GABINETE	<b>03</b>
SEDECOM	<b>01</b>
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- OBRAS

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

- MANUTENÇÃO DE GALERIAS

**4- 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

**5- EMDURB**

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

**6- SEAR**

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

**7- SEMMA**

- FISCALIZAÇÃO DE MAUS TRATOS ANIMAIS  
- ATENDIMENTO

## **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  
DAFNE GEOVANA PEREIRA  
ELSON REIS  
FERNANDA ALVES MENDES SOUZA

Bauru, Abril de 2023

**Elson Reis**  
Responsável pela Ouvidoria do Município

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