

RELATÓRIO
3º Trimestre de 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.

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/ 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 TERCEIRO TRIMESTRE de 2023:

Processos OUVIDORIA	953
ELOGIO	06
SUGESTÃO	22
RECLAMAÇÃO	715
DENÚNCIA	210
<i>ENCERRADOS</i>	<i>715</i>
<i>EM ANDAMENTO</i>	<i>238</i>
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	732
Encerrados	429
Em andamento	303
ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)	2.820
<i>Total de Atendimentos</i>	<i>4.505</i>

DEMANDAS POR ÓRGÃO

SEPLAN	297
SAÚDE	290
OUVIDORIA (processos abertos equivocadamente)	81
SEMMA	61
EMDURB	49
EDUCAÇÃO	36
OBRAS	35
ADMINISTRAÇÃO	22
SEAR	21
SEBES	18
FINANÇAS	12
DAE	12
CULTURA	06
SEMEL	05
DEFESA CIVIL	04
SEDECOM	02
GABINETE	01
JURÍDICO	01
SAGRA	-

SETORES MAIS ACIONADOS E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS:

1- 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

2- 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

3- OUVIDORIA

- PROCESSOS ABERTOS EQUIVOCADAMENTE tratando de assuntos que possuem canal específico 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

4- SEMMA

- FISCALIZAÇÃO DE MAUS TRATOS ANIMAIS
- AGRESSÕES AMBIENTAIS

5- EMDURB

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

6- EDUCAÇÃO

- PROBLEMAS DE RELACIONAMENTO ENTRE DIREÇÃO E EQUIPE
- PROBLEMAS DE RELACIONAMENTO ENTRE PAIS DE ALUNOS E PROFESSORES

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
DAFNE GEOVANA PEREIRA
JEAN CARLOS CARDOSO

Bauru, Outubro de 2023.

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município

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