

RELATÓRIO
4º 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 QUARTO TRIMESTRE de 2023:

Processos OUVIDORIA	1018
ELOGIO	25
SUGESTÃO	14
RECLAMAÇÃO	808
DENÚNCIA	171
<i>ENCERRADOS</i>	<i>503</i>
<i>EM ANDAMENTO</i>	<i>515</i>
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	952
Encerrados	320
Em andamento	632
ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)	2.870
<i>Total de Atendimentos</i>	<i>4.840</i>

DEMANDAS POR ÓRGÃO

SAÚDE	519
SEPLAN	152
OUVIDORIA (processos abertos equivocadamente)	85
SEMMA	43
EMDURB	38
OBRAS	33
EDUCAÇÃO	30
SEBES	29
DAE	24
SEAR	15
ADMINISTRAÇÃO	12
FINANÇAS	12
CULTURA	10
GABINETE	07
DEFESA CIVIL	05
SEMEL	02
SEDECOM	01
JURÍDICO	01
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

Nota-se uma redução significativa no número de processos nesse trimestre, fato este ocasionado pelo fato de que, a partir de meados de novembro, as solicitações de fiscalização pela SEPLAN de diversas situações (som alto, obras irregulares, calçadas irregulares, etc.) passaram a ser feitas exclusivamente pelo site da prefeitura na página da SEPLAN. Certamente essa significativa redução continuará ocorrendo nos próximos meses.

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- OBRAS

- SOLICITAÇÕES DE LIMPEZA DE BUEIROS.
- SOLICITAÇÕES DE TAPA BURACOS.

OUVIDORIA EM FOCO

Estrutura física e pessoal

Instalada 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, Janeiro de 2024.

Elson Reis

Responsável pela Ouvidoria do Município

3235-1156

ouvidoria@bauru.sp.gov.br