

**RELATÓRIO**  
**1º Trimestre de 2024**



## 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 PRIMEIRO TRIMESTRE de 2024:**

<b>Processos OUVIDORIA</b>	<b>1081</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>12</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>13</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>881</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>175</b>
<b><i>ENCERRADOS</i></b>	<b><i>476</i></b>
<b><i>EM ANDAMENTO</i></b>	<b><i>605</i></b>
<b>Processos “LIMPEZA PRA VALER”</b>	<b>1269</b>
<b>Encerrados</b>	<b>450</b>
<b>Em andamento</b>	<b>819</b>
<b>ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)</b>	<b>2.200</b>
<b><i>Total de Atendimentos</i></b>	<b><i>4.550</i></b>

## DEMANDAS POR ÓRGÃO

SAÚDE	<b>664</b>
OUVIDORIA (processos abertos equivocadamente)	<b>103</b>
SEMMA	<b>56</b>
EMDURB	<b>44</b>
OBRAS	<b>38</b>
SEPLAN	<b>34</b>
EDUCAÇÃO	<b>26</b>
SEBES	<b>22</b>
FINANÇAS	<b>20</b>
DAE	<b>19</b>
SEAR	<b>19</b>
ADMINISTRAÇÃO	<b>11</b>
GABINETE	<b>09</b>
CULTURA	<b>06</b>
DEFESA CIVIL	<b>05</b>
SEMEL	<b>05</b>
SEDECOM	-
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- 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

### **3- SEMMA**

- FISCALIZAÇÃO DE MAUS TRATOS ANIMAIS
- AGRESSÕES AMBIENTAIS (PODAS IRREGULARES, DESCARTES IRREGULARES, ETC.)

### **4- EMDURB**

- ATRASO NOS HORÁRIOS DE ÔNIBUS
- PROBLEMAS NO SERVIÇO DE COLETA DE LIXO

### **5- 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, Abril de 2024.

**Elson Reis**

Responsável pela Ouvidoria do Município

**3235-1156**

**[ouvidoria@bauru.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@bauru.sp.gov.br)**