

RELATÓRIO
4º 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 a Prefeita, 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 2024:

Processos OUVIDORIA	820
ELOGIO	17
SUGESTÃO	16
RECLAMAÇÃO	599
DENÚNCIA	188
<i>ENCERRADOS</i>	<i>507</i>
<i>EM ANDAMENTO</i>	<i>313</i>
<i>Origem TELEFONE</i>	<i>269</i>
<i>Origem SITE</i>	<i>549</i>
<i>Origem APP</i>	<i>02</i>
Processos “LIMPEZA PRA VALER”	1079
Encerrados	401
Em andamento	678
ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)	3.450
<i>Total de Atendimentos</i>	<i>5.349</i>

DEMANDAS POR ÓRGÃO

SAÚDE	370
OUVIDORIA (processos abertos equivocadamente)	106
SEMMA	50
DAE	47
EMDURB	44
OBRAS	36
SEAR	34
EDUCAÇÃO	24
SEPLAN	22
SEBES (SMAS)	20
GABINETE	16
CULTURA	16
FINANÇAS	13
ADMINISTRAÇÃO	09
DEFESA CIVIL	05
SEMEL	04
SEDECOM	03
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- 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- DAE

- FALTA DE ÁGUA
- ATRASO NO ATENDIMENTO DE PEDIDOS DE SERVIÇOS DE REPARO

5- EMDURB

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

OUVIDORIA EM FOCO

Estrutura física e pessoal

Instalada no 1º andar do Palácio das Cerejeiras. A equipe da Ouvidoria do Município é composta por 03 servidores efetivos:

ELSON REIS
DAFNE GEOVANA PEREIRA
RAQUEL POSTIGO DA SILVA

Bauru, Janeiro de 2025.

Elson Reis
Responsável pela Ouvidoria do Município

3235-1156