

**RELATÓRIO**  
**1º Trimestre de 2026**



## 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.

## **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 2026:**

<b>Processos OUVIDORIA</b>	<b>1.017</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>16</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>23</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>635</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>343</b>
<b><i>ENCERRADOS</i></b>	<b>843 (82,89%)</b>
<b><i>EM ANDAMENTO</i></b>	<b>175 (17,11%)</b>
<b><i>Origem TELEFONE</i></b>	<b>227 (22,32%)</b>
<b><i>Origem SITE</i></b>	<b>790 (76,90%)</b>
<b><i>Origem APP</i></b>	<b>08 (0,78%)</b>
<b>ORIENTAÇÕES/ OUTROS ENCAMINHAMENTOS (estimativa)</b>	<b>4.500</b>
<b><i>Total de Atendimentos</i></b>	<b>5.517</b>

## DEMANDAS POR ÓRGÃO

OUVIDORIA (processos abertos equivocadamente)	<b>334</b>
SAÚDE	<b>330</b>
INFRAESTRUTURA	<b>61</b>
ADMINISTRAÇÃO	<b>48</b>
EDUCAÇÃO	<b>40</b>
SEMAB	<b>40</b>
EMDURB	<b>39</b>
FAZENDA	<b>25</b>
SEMAS	<b>21</b>
SEAP	<b>20</b>
SEURB	<b>20</b>
GABINETE	<b>13</b>
DAE	<b>11</b>
SEMEL	<b>09</b>
CULTURA	<b>03</b>
DEFESA CIVIL	<b>02</b>
SEDECOM	<b>01</b>
JURÍDICO	-
SAGRA	-

## **SETORES MAIS ACIONADOS E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS:**

### **1- 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

### **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- SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA**

- LIMPEZA DE BUEIROS
- TAPA BURACOS

### **4- ADMINISTRAÇÃO**

- PROBLEMAS COM CHEFIA
- RELACIONAMENTOS ENTRE A EQUIPE

### **5- SEMAB**

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

### **6- EDUCAÇÃO**

- CONFLITOS ENTRE A EQUIPE
- RECLAMAÇÃO DE FALTA DE PROFESSORES/ ITENS ESCOLARES

## **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:

ELSON REIS  
BRUNO DOS SANTOS ALMEIDA  
DAFNE GEOVANA PEREIRA  
RAQUEL POSTIGO DA SILVA