

exercício 2024



**PREFEITURA**  
**DE FERNANDÓPOLIS**

# OUVIDORIA PÚBLICA

RELATÓRIO ANUAL

**2024**



0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

exercício 2024



**PREFEITURA**  
**DE FERNANDÓPOLIS**

# RELATÓRIO ANUAL

Período  
**2024**

**Prefeito: André Pessuto**

**Secretário de Gestão Pública: José Cassadante Júnior**

**Ouvidor Público: Edmar de Oliveira**



0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

A Secretaria de Gestão Pública do Município de Fernandópolis apresenta o 5º relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, conforme vigência da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, previsto no *artigo 14 e 15* da **Lei 13.460/20 17**.

Na responsabilidade de interligar os interesses do cidadão ao governo municipal a Ouvidoria Pública é oficialmente um instrumento legal que, além de defender as reivindicações e solicitações do munícipe local, também tem a objetividade de proteger e zelar pelos funcionários, gestores e prefeito para o bom andamento da gestão pública. Contudo, contribui diretamente com os usuários e munícipes em diversas situações dos serviços oferecidos e prestados pelas secretarias e setores da prefeitura municipal, dando transparência e voz ao cidadão, além de cobrar da administração geral e seus funcionários a boa prestatividade dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Nesta ponte de ligação do cidadão á administração, em 2024 a Ouvidoria mais uma vez foi parte importante no suporte ao Prefeito e administração no combate á corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público.

Portanto, a Ouvidoria Pública de Fernandópolis apresenta o quinto Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral após a vigência da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, conforme previsto nos artigos 14 e 15 da Lei n. 13.460/2017.

Entretanto, este Relatório tem como finalidade prestar contas do desempenho da Ouvidoria Pública e os serviços prestado ao cidadão, explanando as ações desenvolvidas e mostrando sua atuação junto a municipalidade e sua administração. Os dados utilizados neste relatório referem-se ao **ano de 2024**, referente aos registros das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município - OGM, no qual o fluxo é constante e interativo.

Conforme dados armazenados no **SOP (sistema de ouvidoria pública) e 1DOC**, sistemas de registros de ocorrências as manifestações dos munícipes contribuíram definitivamente para alencar os serviços prestados pelos diversos setores e secretarias da administração pública municipal. Os números mostram a efetividade das cobranças, solicitações, reivindicações, denúncias, necessidades e dificuldades enfrentadas pelos munícipes ao se depararem com problemas na cidade e nos serviços oferecidos pela gestão municipal.

RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



[www.fernandopolis.sp.gov.br](http://www.fernandopolis.sp.gov.br)

Em meados de 2024, a Secretaria de Gestão Pública desta prefeitura introduziu o novo sistema de registros de Ouvidoria, a Plataforma 1DOC, que melhorou a qualidade dos registros, interligando secretarias, departamentos e setores diretamente ao munícipe. Com a nova plataforma o cidadão interage com os setores e funcionários, interferindo diretamente na agilidade do atendimento de todos os funcionários, sem influenciar no trâmite legal das ocorrências, que segue fielmente o Código de Postura do Município.

Outro ponto importante a ser destacado na introdução desta plataforma foi a iniciativa de reduzir o uso do Papel, utilizando processos digitais para produzir, tramitar, gerir e controlar documentos e processos dentro de todas as secretarias, departamentos e setores sem o uso do papel. A gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos, processos e informações arquivísticas eletrônicas mensuram os valores do uso desta plataforma, garantindo a classificação dos documentos no ato de sua produção, de acordo com a Política Estadual de Arquivos, conforme regulamentado no estado de São Paulo pelo Decreto nº 48.897, de 2004, que define normas para a avaliação, guarda e eliminação de documentos de arquivos.

Contudo, a Ouvidoria cumpriu com o seu papel, realizando as ações necessárias e pertinentes para o bom desempenho da administração, atuando externamente e internamente, defendendo a classe funcional de todos os setores, além de apontar e exigir cumprimentos da categoria trabalhadora e dos gestores da administração.

A participação desta Ouvidoria foi essencial no incentivo do uso das medidas preventivas e no controle social entre a população e munícipes. Sua função de gestão e realização nas atividades de auditoria foram visíveis, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

## OBJETIVO

O presente Relatório tem como princípio informar a população sobre suas ações realizadas no ano de 2024 e prestar contas do desempenho da Ouvidoria Pública, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando sua atuação junto a municipalidade e sua administração. Em **2024** a Ouvidoria foi decisiva para a solução de quase **10 mil ocorrências**.

RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



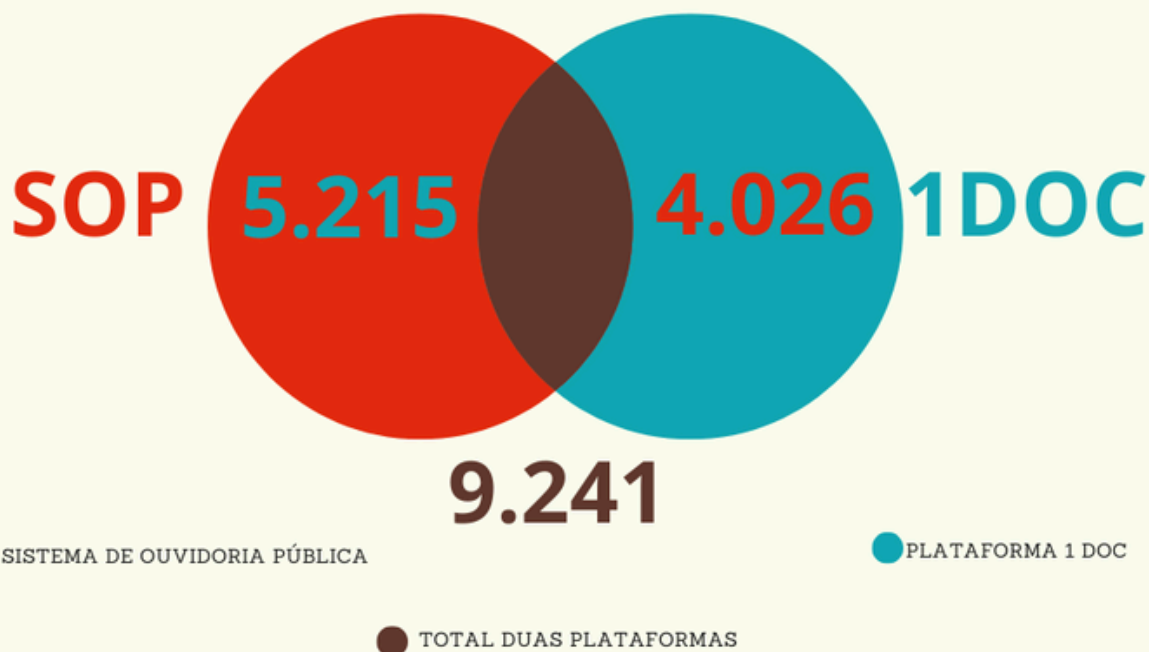
0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

## OCORRÊNCIAS

### OUVIDORIA PÚBLICA OCORRÊNCIAS 2024



Conforme dados registrados nas Plataformas **SOP** e **1DOC** houve uma pequena queda de **1,03%** nos números, equiparados com o mesmo período do ano anterior, 2023.

Os registros apontam uma equalização de demanda dos último 6 anos.

RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS

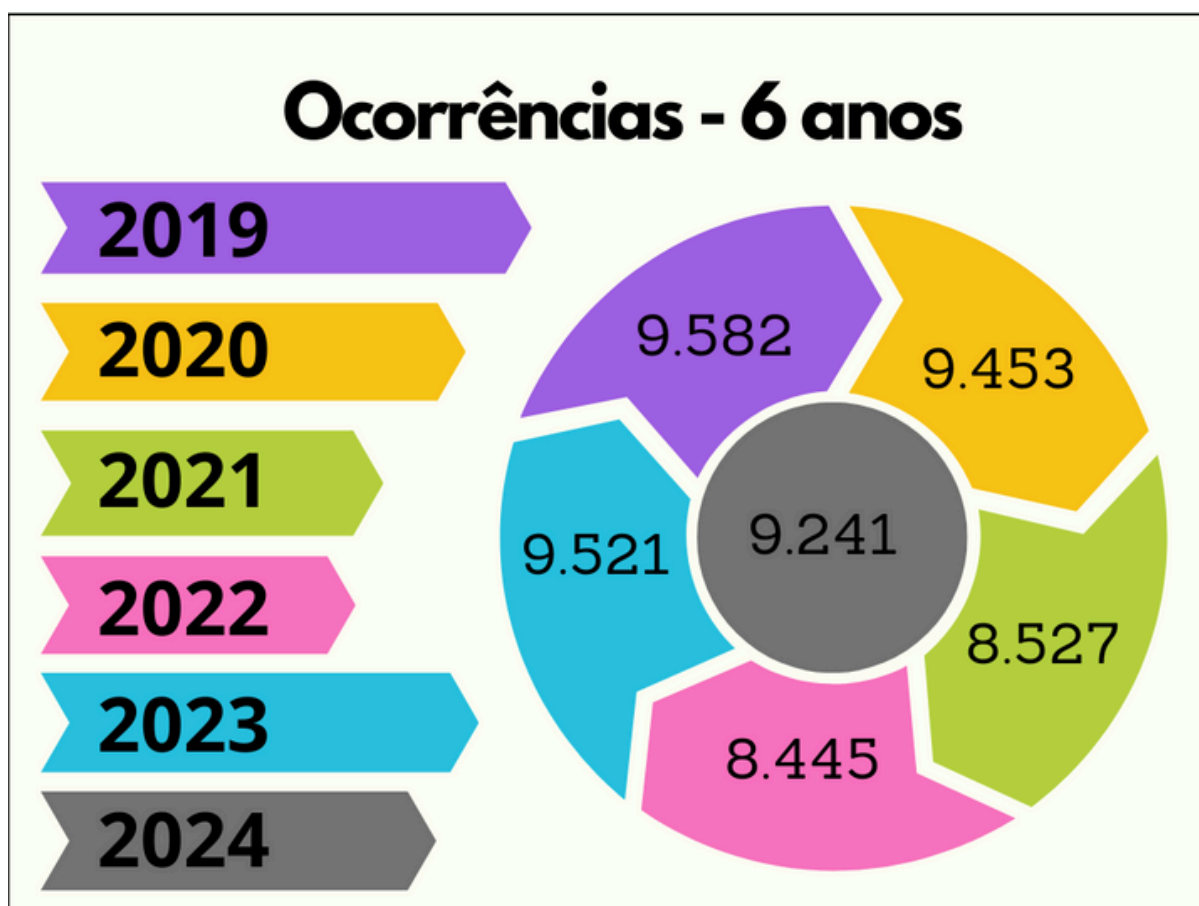


0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

## OCORRÊNCIAS - ÚLTIMOS 6 ANOS



**54.769** Atendimentos realizados nos últimos 6 anos

Os registros nas plataformas de arquivos, apontaram nos últimos 6 anos uma equalização das ocorrências desde 2019. Neste ano de 2024 foram acatadas **9.241** solicitações, reivindicações, elogios e denúncias nesta ouvidoria. Após três anos de queda consecutivas dos registros, em 2023 foi registrado um ligeiro aumento. Em 2024 foi registrado novamente uma ligeira queda nos números, minimizando os impactos aos munícipes na utilização dos serviços da prefeitura.

A Ouvidoria Pública, através de seus canais de atendimento, passou a credenciar confiança e credibilidade junto a população em vários aspectos, principalmente na tentativa de solucionar seus pedidos junto a este setor.

RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



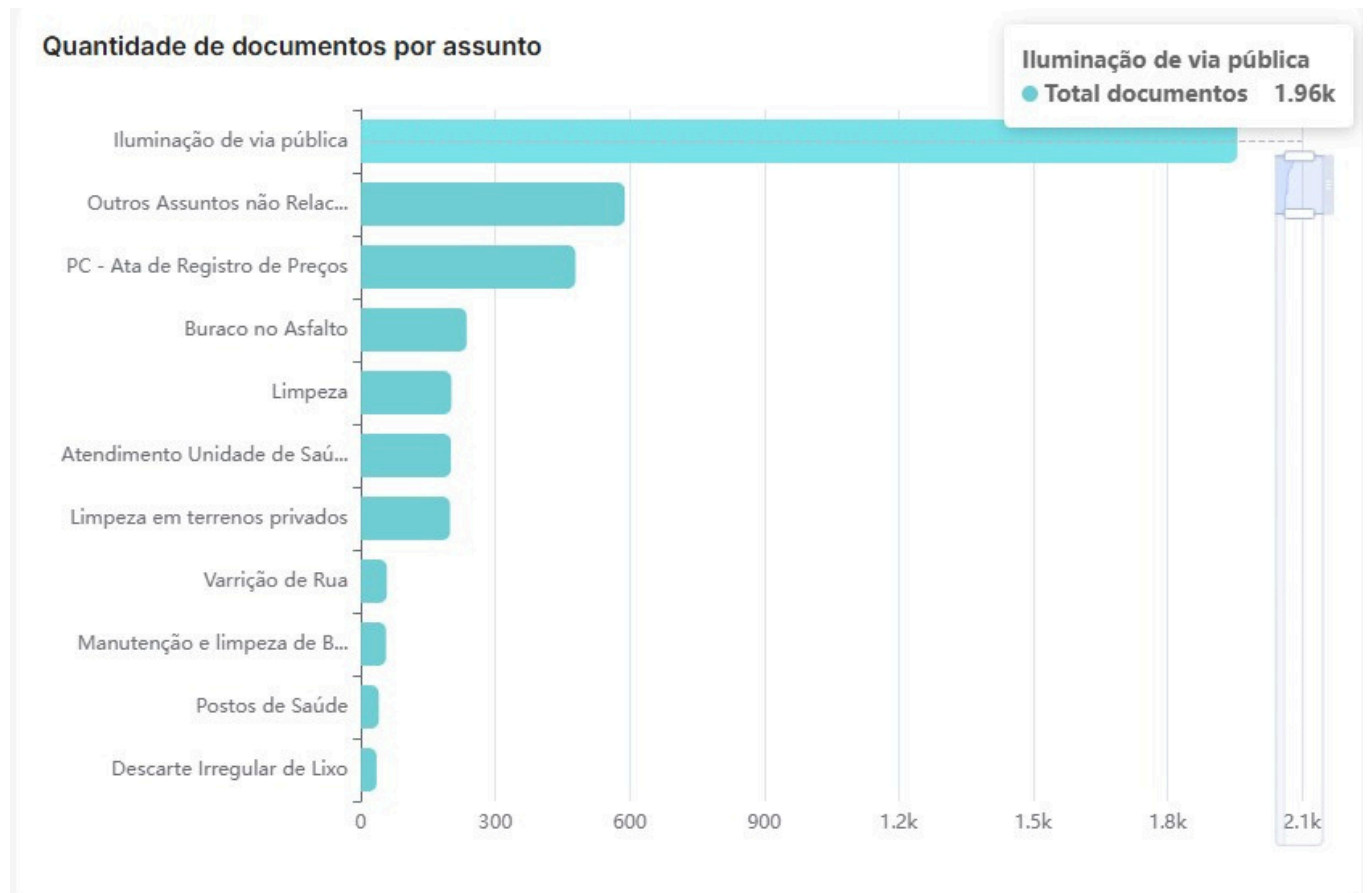
0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

## ESTATÍSTICA

O relatório incluiu a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. O presente relatório incluiu a estatística de 25 setores e ou secretarias, conforme as variações no quesito assunto e unidade. Em números absolutos os departamentos mais demandados no ano de 2024 foram Secretaria de Serviços e Infraestrutura com **3.101** ocorrências de Iluminação Pública, seguido pelo setor de Fiscalização com **1.451** ocorrências e Secretaria de Obras e Infraestrutura com **1.325** casos de serviços gerais registrados nesta Ouvidoria Pública.



RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



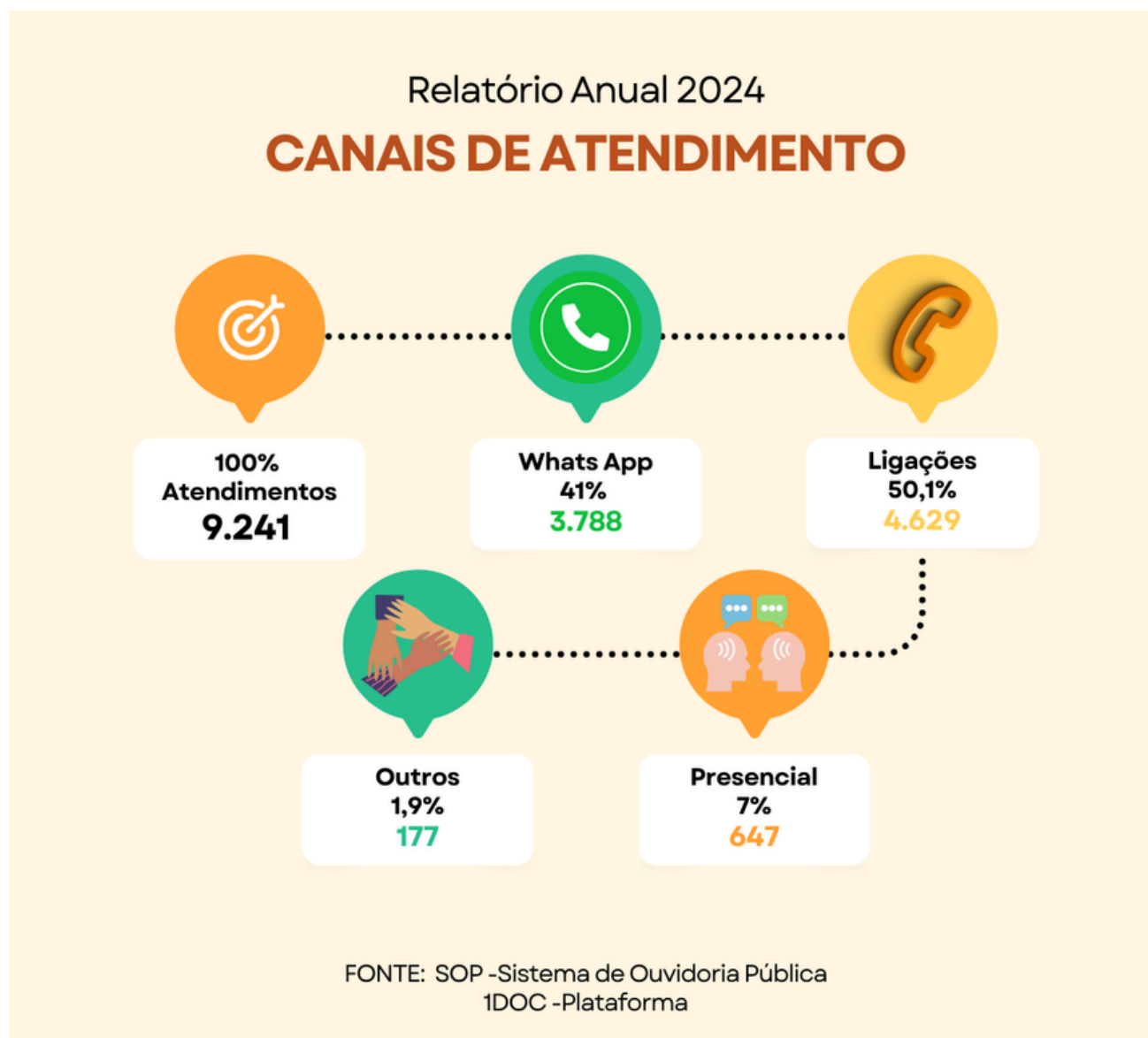
0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

## CANAIS DE ATENDIMENTO

O SOP - Serviço de Ouvidoria Pública e a Plataforma 1DOC, através de seus bancos de dados revelou que **41%** das ocorrências foram registradas através do canal de comunicação Whats App, totalizando assim **3.788** registros feitos pelo aplicativo em 2024, sendo 388 ocorrências a mais que 2023 que registrou naquele ano 3.400 e representava na época 35% do total das ocorrências.



RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)



## ASSUNTOS

### *Cinco mais demandados em 2024*

Conforme serviços prestados pela prefeitura, o setor de iluminação pública lidera a lista de demandas em 2024, com **3.108** solicitações, sendo assim 1.657 a mais que o segundo colocado Fiscalização, que registrou **1.451** ocorrências, seguidos por Buracos com **620** casos, Limpeza Urbana com **365** e Meio Ambiente com **217** demandas.



RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



[www.fernandópolis.sp.gov.br](http://www.fernandópolis.sp.gov.br)

## **APONTAMENTOS - *Falhas e Problemas***

Pelo terceiro ano consecutivo foi constatado através dos atendimentos de reclamações dos usuários que houve falhas no tempo de resposta via SOP (Plataformas) da Secretaria de Serviços de Infraestrutura. Os serviços prestados pelo setor de limpeza e manutenção em vias públicas, praças e locais públicos foi o mais questionado no ano de 2024. A falta de planejamento, devido o número reduzido de funcionários, interferiu diretamente na execução dos serviços solicitados pelo munícipe, tanto no almoxarifado quanto na Secretaria de Meio Ambiente. Consequentemente, os munícipes ficaram sem respostas na maioria de suas solicitações e sem a execução de alguns dos serviços. As áreas de APP's, que são de responsabilidade da Secretaria de Meio Ambiente, também ficaram sem a manutenção necessária para a preservação e cuidados.

Outra falha observada foi a demora no atendimento das ocorrências registradas nas ações de Tapa Buracos. A falta de planejamento na aquisição da massa asfáltica continua sendo a principal motivação do problema no setor. A falta de informações do setor responsável no banco de dados das Plataformas de registros de ocorrências também foi motivo de reclamações dos usuários.

Outro setor bastante questionado no ano de 2024 foi da manutenção em estradas rurais. As péssimas condições nos mais de 700 km de estradas rurais foram observadas pelos munícipes que também alegaram falta de empenho e demora excessiva nas solicitações de apoio aos pequenos produtores rurais em suas demandas.

Quanto ao atendimento prestado pela terceirizada contratada para o serviço de manutenção da iluminação Pública, em 2024 foi observada uma ligeira melhora. Os serviços foram satisfatórios, reforçando ainda a falta, por parte da empresa, da instalação de uma Base Operacional na cidade para melhorias e agilidade dos serviços prestados, pois a mesma é de outra cidade e presta serviços em outros municípios da região que consequentemente interfere na agilidade dos atendimentos aos munícipes em Fernandópolis.

Já referente ao serviço de internet no Paço Municipal, que em 2023 teve quedas significantes, com falta do sinal por quase uma semana, o problema foi solucionado e as quedas com frequência não foram mais registradas em 2024.

## INSTALAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Na tentativa de realizar a formação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, esta Ouvidoria realizou o **6º Chamamento Público** sem sucesso, conforme processo administrativo de **nº 12.423/2022**, onde consta todas etapas realizadas para cumprir a **Lei nº 13.460/2017**, também conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que estabelece a criação dos referidos conselhos.

A dificuldade identificada para cumprir o referido *Edital de Chamamento Público* é a falta de interesse do cidadão em participar do conselho. Dentre os motivos relatados pelos poucos que esboçaram interesse inicial é a falta de pagamento pelos serviços prestados. Após seis chamamentos sem sucesso, publicados no Diário Oficial do município e divulgados pela imprensa falada, escrita e digital, local e regional, a Secretaria de Gestão, através da Câmara de Vereadores, alterou a legislação municipal incluindo diretamente a participação de Associações, clubes de serviços e entidades assistenciais para participarem do processo de formação do conselho; o qual deverá seguir trâmite legal para cumprimento da legislação.

Portanto, com a formação do conselho a conexão será maior entre os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais; na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria, na proposição de idéias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Fernandópolis, 28 de fevereiro de 2025



Edmar de Oliveira  
Ouvidor Público Municipal

RELATÓRIO ANUAL  
**2024**



**PREFEITURA**  
DE FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



[www.fernandopolis.sp.gov.br](http://www.fernandopolis.sp.gov.br)