

OUVIDORIA PÚBLICA

RELATÓRIO

ANUAL

2023



0800 772 4550



**PREFEITURA
DE FERNANDÓPOLIS**

OUVIDORIA PÚBLICA

Relatório Anual Período 2023



Prefeito: André G. Pessuto

Secretário Gestão Pública: José Cassadante Jr.

Ouvidor Público: Edmar de Oliveira

0800 772 4550



**PREFEITURA
DE FERNANDÓPOLIS**

A Secretaria de Gestão Pública do Município de Fernandópolis apresenta o 4º Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral, conforme vigência da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, previsto nos artigos 14 e 15 da Lei n. 13.460/2017.

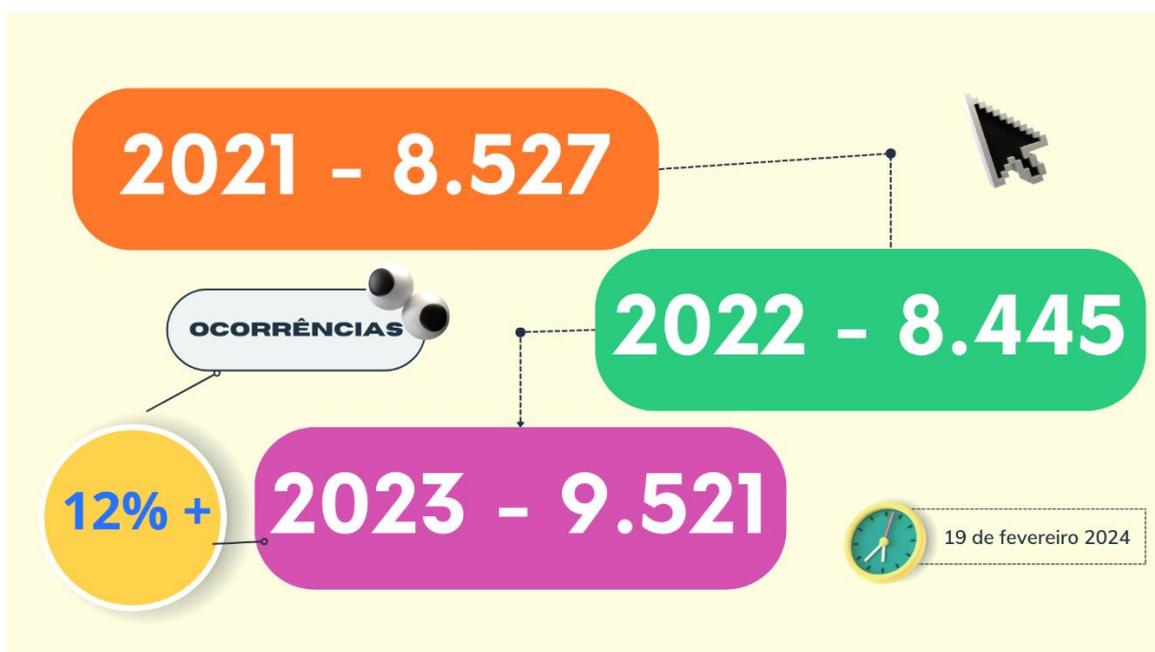
Na função de interligar o cidadão a administração, no ano de 2023 a Ouvidoria continuou com o suporte ao Prefeito e administração no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público.

Neste contexto, a Ouvidoria cumpriu com o seu papel, tanto externo quanto interno, no dia a dia dos funcionários de todos os setores da administração. A participação deste setor 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 é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Pública, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando sua atuação junto a municipalidade e sua administração.

OCORRÊNCIAS



Conforme dados armazenados no SOP (sistema de ouvidoria pública) houve acréscimo a demanda de ocorrências, comparadas ao mesmo período do ano anterior. Os números mostram aumento de **12%**, diferenciando o ritmo dos últimos dois anos, que registrou queda na demanda.

OCORRÊNCIAS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS



Os registros do SOP nos últimos 5 anos apontam uma equalização das ocorrências desde 2019, quando neste ano foram acatadas 9.582 solicitações, reivindicações, elogios e denúncias nesta ouvidoria. Após três anos de queda dos registros, em 2023 o aumento se deu aos resultados obtidos pelos munícipes, quanto na resolução de seus problemas. 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.

ESTATÍSTICA

O relatório incluiu a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim, constata-se que nos meses de janeiro a dezembro a média de atendimento foi de 793 protocolos. 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 2023 foram Secretaria de Serviços e Infraestrutura, com 3.911 ocorrências de Iluminação Pública, seguido pelo setor de Fiscalização com 1.635 ocorrências e Secretaria de Obras e Infraestrutura com 1.529 casos de serviços gerais registrados nesta Ouvidoria Pública.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FERNANDOPOLIS

RUA PORTO ALEGRE, 350 - JARDIM SANTA RITA - CEP: 15610-024

CNPJ: 47.842.836/0001-05

Comparativo de Ocorrências por Departamento

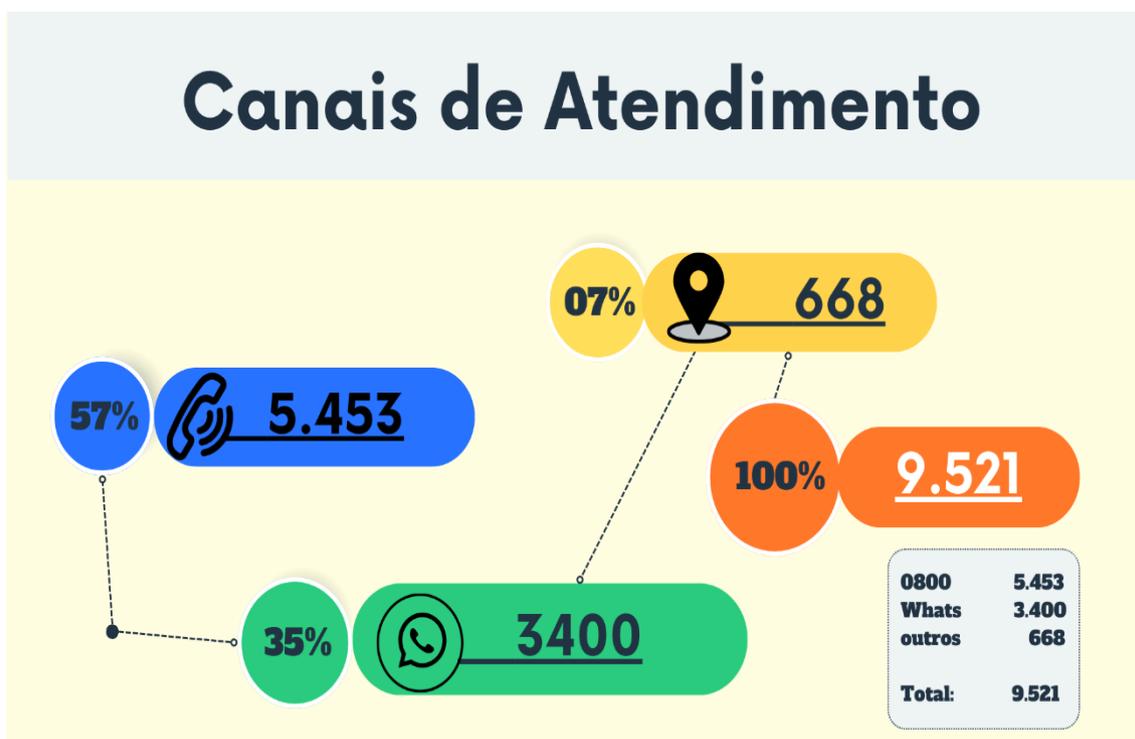
Página 1

Departamento	Abertas		Em Movimentação		Encerradas		Total Qtd.
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	
ASSESSORIA DE COMUNICACAO	0	0,00	1	100,00	0	0,00	1
FALE COM O PREFEITO	0	0,00	95	81,90	21	18,10	116
FISCALIZAÇÃO	0	0,00	1631	99,76	4	0,24	1635
OUVIDORIA GERAL	0	0,00	72	37,11	122	62,89	194
PROPOSTA - LIMPEZA DE LIXO URBANO	0	0,00	67	98,53	1	1,47	68
SECRETARIA DA FAZENDA	0	0,00	38	97,44	1	2,56	39
SECRETARIA DA SAÚDE	0	0,00	523	99,43	3	0,57	526
SECRETARIA DA SAÚDE - VIGILANCIA	0	0,00	273	100,00	0	0,00	273
SECRETARIA DA SAÚDE - ZOONOSE	0	0,00	83	98,81	1	1,19	84
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO	0	0,00	11	100,00	0	0,00	11
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA	0	0,00	89	88,12	12	11,88	101
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0,00	75	79,79	19	20,21	94
SECRETARIA DE CIDADANIA E JUSTIÇA	0	0,00	2	100,00	0	0,00	2
SECRETARIA DE CULTURA	0	0,00	4	100,00	0	0,00	4
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	0	0,00	1	100,00	0	0,00	1
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	0	0,00	93	100,00	0	0,00	93
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	0	0,00	12	100,00	0	0,00	12
SECRETARIA DE GESTÃO	0	0,00	18	100,00	0	0,00	18
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0,00	351	100,00	0	0,00	351
SECRETARIA DE OBRAS, HABITAÇÃO E URBANISMO	0	0,00	234	100,00	0	0,00	234
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	0	0,00	6	100,00	0	0,00	6
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	0	0,00	70	78,65	19	21,35	89
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA- ESTRUTURA	0	0,00	1522	99,54	7	0,46	1529
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA- ESTRUTURA - I.P.	0	0,00	0	0,00	3911	100,00	3911
SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTES E POSTURA URBANA	0	0,00	129	100,00	0	0,00	129

Os dados revelam que as secretarias de Comunicação e a de Desenvolvimento Sustentável, foram as menos solicitadas pelo munícipe, totalizando no ano apenas uma ocorrência cada pasta.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O SOP - Serviço de Ouvidoria Pública, através de seu banco de dados revelou que **35%** das ocorrências foram registradas através da plataforma Whats App, totalizando assim **3.400** registros feitos pelo aplicativo em **2023**, sendo **903** ocorrências a mais que 2022 que registrou naquela época **2.497** e representava naquele ano **30%** do total das ocorrências no total de **2.497**, e **1.427** a mais que **2021**, que totalizava **1973** registros feitos naquele ano.



ASSUNTOS

Cinco mais demandados em 2023

Os serviços prestados pela prefeitura, o setor de iluminação pública lidera a lista de demandas em 2023, com **3.890** solicitações, sendo assim **2.317** a mais que o segundo colocado Fiscalização, que registrou **1.573** ocorrências, seguidos por Buracos com **715** casos, limpeza urbana com **395** e meio ambiente com **256** demandas.



Apontamento de Falhas

Pelo segundo ano consecutivo foi constatado através dos atendimentos de reclamações dos usuários que houve falhas no tempo de resposta via SOP da Secretaria de Serviços de Infraestrutura. Neste caso, o que chama atenção é quanto os serviços prestados pelo setor, nos serviços de limpeza e manutenção em vias públicas, praças e locais públicos. Foi constatado que a falha se deu devido ao número reduzido de funcionários para a execução dos serviços, tanto no almoxarifado quanto na secretaria de Meio Ambiente, que executa a limpeza nas áreas de APP.

Também foram constatadas falhas e demora no atendimento das ocorrências registrada nas ações de Tapa Buracos. A falta de planejamento na aquisição da massa asfáltica é a principal motivação do problema no setor. Observou-se também, através do banco de dados do SOP a falta de informações necessárias para esclarecimentos dos casos nas atendidos nas solicitações de Tapa Buraco.

Quanto ao atendimento prestado pela terceirizada contratada para o serviço de manutenção da iluminação Pública, em 2023 os serviços foram satisfatórios, salientando 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 outras cidades da região.

Outra falha constatada por esta ouvidoria é referente ao serviço de internet no Paço Municipal, que em 2023 teve quedas significantes, com falta do sinal por quase uma semana. O problema identificado é referente ao provedor que por diversas vezes prejudicou os serviços prestados pelos setores e secretarias instalados na prefeitura. A queda constante da internet prejudica os serviços prestados aos munícipes, diminuindo a qualidade e agilidade das atribuições dos setores. Visto que o serviço prestado pela empresa não é satisfatório. Devido as interrupções contínuas e falta de acesso à internet, o tráfego é muito a quem do contrato firmado entre as partes, assim configurando descumprimento contratual. Salienta ainda que todos os serviços de registro de ocorrências do Ouvidoria Pública Municipal ficam prejudicados, pois dois terços do atendimento é realizado através da internet, nos canais do SOP- Serviço de Ouvidoria Pública, que é necessário a navegação para o acesso aos sistema; e o Watts App, que utiliza a internet para receber as solicitações do cidadão.

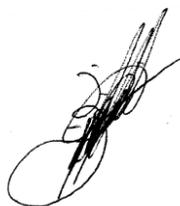
INSTALAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o principal objetivo de introduzir a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, a formatação do Conselho passou por dificuldades para seu início. Um dos problemas maiores 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 cinco chamamentos sem sucesso, publicados no Diário Oficial do município, a Secretaria de Gestão alterou a legislação municipal incluindo diretamente a participação de Associações, clubes de serviços e entidades assistências para participarem do processo de formação do conselho.

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.

A criação deste conselho melhorará a participação popular na gestão pública, assim melhorando o atendimento à população. O desenvolvimento deste conselho representa um aspecto positivo ao criar oportunidades para a participação da sociedade na gestão das Políticas Públicas locais.

Fernandópolis, 28 de fevereiro de 2024.



Edmar de Oliveira
Ouvidor Público Municipal