

OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL



Fernandópolis



0800 772 4550



17 99729 4550

RELATÓRIO

OUVIDORIA MUNICIPAL

DE

FERNANDÓPOLIS

PERÍODO: 2020

Prefeito:

André G. Pessuto

Secretário de Gestão Pública:

José Cassadante Júnior

Ouvidor:

Edmar de Oliveira

A Secretaria de Gestão Pública do Município de Fernandópolis apresenta o primeiro 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.

A Ouvidoria Pública da Prefeitura de Fernandópolis oferece ao munícipe suporte e defesa ao munícipe em diversas situações dos serviços oferecidos e prestados pelas secretarias e setores da prefeitura municipal.

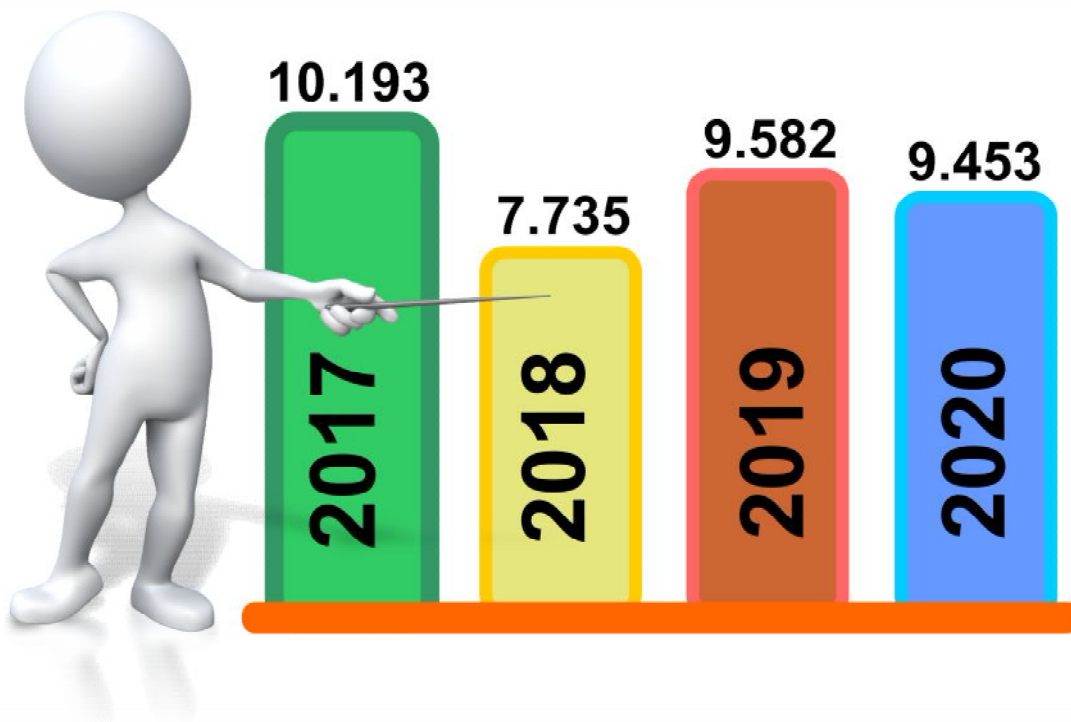
Como ponte e ligação do cidadão à administração a Ouvidoria também presta suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público. A mesma tem uma participação essencial no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e ouvidoria, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Pública, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando sua atuação junto a municipalidade e sua administração. Um dos fatores primordiais de sua existência é contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Fernandópolis.

Conforme dados armazenados no SOP (sistema de ouvidoria pública) houve um acréscimo de **34%** de ocorrências comparadas ao mesmo período da gestão anterior. O aumento se dá devido à divulgação dos canais de comunicação e a ampliação dos meios, conforme a introdução do Watts App e sua divulgação.

Desde sua criação a ferramenta Watts App tem sido de grande importância para a funcionalidade operacional da Ouvidoria, interligando rapidamente a todos os setores e secretarias, com praticidade e garantia de atendimento. Hoje, cerca de 30% das ocorrências neste setor são registradas via Watts App.

ATENDIMENTOS Ouvidoria:



No total de atendimentos registrados em 2020 constatou uma queda de 7,1% nas ocorrências comparadas com os 365 primeiros dias da administração em 2017 e queda de 1,4% comparado ao ano de 2019.

O banco de dados do SOP revela que a Secretaria de Obras e Infraestrutura foi a mais requisitada pelo cidadão em 2020, totalizando 6.061 ocorrências, sendo 4.101 de iluminação pública, 1.615 de serviços gerais e 345 de Obras encaminhadas diretamente ao secretário de obras.

Em segundo lugar o setor de Fiscalização, que devido à pandemia foi prejudicado para realização dos pedidos registrados nesta ouvidoria.

Já a Secretaria de Agricultura foi a menos solicitada pelo munícipe, totalizando no ano apenas duas ocorrências.

Localizar Imprimir Página 1 de 1 Pdf

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FERNANDOPOLIS
RUA BAHIA, 1264 - CENTRO - CEP: 15600-000
CNPJ: 47.842.836/0001-05

Comparativo de Ocorrências por Departamento Página 1

Período de 01/01/2020 até 31/12/2020

Departamento	Abertas		Em Movimentação		Encerradas		Total Qtd.
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	
ASSESSORIA DE COMUNICACAO	0	0,00	3	100,00	0	0,00	3
FALE COM O PREFEITO	0	0,00	10	62,50	6	37,50	16
FISCALIZACAO	0	0,00	1374	92,40	113	7,60	1487
OUIDORIA GERAL	0	0,00	65	26,53	180	73,47	245
PROPOSTA - LIMPEZA DE LIXO URBANO	0	0,00	58	93,55	4	6,45	62
SECRETARIA DA FAZENDA	0	0,00	99	90,00	11	10,00	110
SECRETARIA DA SAÚDE	0	0,00	378	93,56	26	6,44	404
SECRETARIA DA SAÚDE - VIGILANCIA	0	0,00	498	96,89	16	3,11	514
SECRETARIA DA SAÚDE - ZOONOSE	0	0,00	33	94,29	2	5,71	35
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO	0	0,00	2	100,00	0	0,00	2
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA	0	0,00	24	85,71	4	14,29	28
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0,00	10	100,00	0	0,00	10
SECRETARIA DE CULTURA	0	0,00	1	50,00	1	50,00	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	0	0,00	1	100,00	0	0,00	1
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	0	0,00	21	100,00	0	0,00	21
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	0	0,00	10	90,91	1	9,09	11
SECRETARIA DE GESTÃO	0	0,00	8	100,00	0	0,00	8
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0,00	277	97,19	8	2,81	285
SECRETARIA DE OBRAS, HABITAÇÃO E URBANISMO	0	0,00	330	95,65	15	4,35	345
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	0	0,00	3	100,00	0	0,00	3
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	0	0,00	14	93,33	1	6,67	15
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA	0	0,00	1527	94,55	88	5,45	1615
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA - I.P	0	0,00	0	0,00	4101	100,00	4101
SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTES E POSTURA URBANA	0	0,00	124	95,38	6	4,62	130

Portanto, todos os registros no SOP apontam para casos solucionados de 48,48% e 51,52 ainda se encontram em movimentação. Deste porcentual de movimentação em aberto no ano de 2020 se dá por dois motivos, a precariedade humana devido à pandemia e a necessidade de manter ocorrências abertas para acompanhamento, mesmo que esteja em andamento e ou encerradas. Vale salientar que destas ocorrências centenas delas encontra-se encerradas, mas abertas no sistema para possíveis levantamentos e questionamentos dos solicitantes.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FERNANDOPOLIS RUA BAHIA, 1264 - CENTRO - CEP: 15600-000 CNPJ: 47.842.836/0001-05		
Resumo de Ocorrências por Estado		Página 1
Respeita data de criação dentro do período e estado da ocorrência atual Período de 01/01/2020 até 31/12/2020		
Estado	Quantidade	Percentual
Abertas	0	0,00%
Em Movimentação	4870	51,52%
Encerradas	4583	48,48%
Total	9453	

Com o objetivo de melhorar o atendimento ao cidadão e agilizar a comunicação com os setores da administração a Ouvidoria Pública Municipal disponibiliza atendimento com funcionário exclusivo para registros através do Watts App.

Assim este canal permite interação instantânea e agrega imagens ao sistema que facilita a identificação de ocorrências por parte dos setores e secretarias, identificando e agilizando solução correta.