

Exercício 2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS

OUVIDORIA PÚBLICA

RELATÓRIO ANUAL

2025



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

Exercício 2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS

RELATÓRIO ANUAL

Período
2025

Prefeito: JOÃO PAULO SALES CANTARELLA

**Secretário de Gestão Pública: JULIO ROBERTO DE
SANT'ANNA JÚNIOR**

Ouvidor(a) Público: NILVA GARCIA DE OLIVEIRA



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

A Secretaria de Gestão Pública do Município de Fernandópolis apresenta o 6º 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 13.460/2017**.

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 à administração, em 2025 a Ouvidoria mais uma vez foi parte importante no suporte ao Prefeito e administração no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público.

Portanto, a Ouvidoria Pública de Fernandópolis apresenta o sexto 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 2025**, referente aos registros das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município - OGM, no qual o fluxo é constante e interativo.

Conforme dados armazenados no **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
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandopolis.sp.gov.br



17 99729 4550

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 2025 e prestar contas do desempenho da Ouvidoria Pública, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando sua atuação junto a municipalidade e sua administração. Em **2025** a Ouvidoria foi decisiva para a solução de quase **11 mil ocorrências**.

RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

OCORRÊNCIAS



Conforme dados registrado na Plataforma **1DOC** houve um aumento de **24,79%** nos números, equiparados com o mesmo período do ano anterior, 2024.

RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550

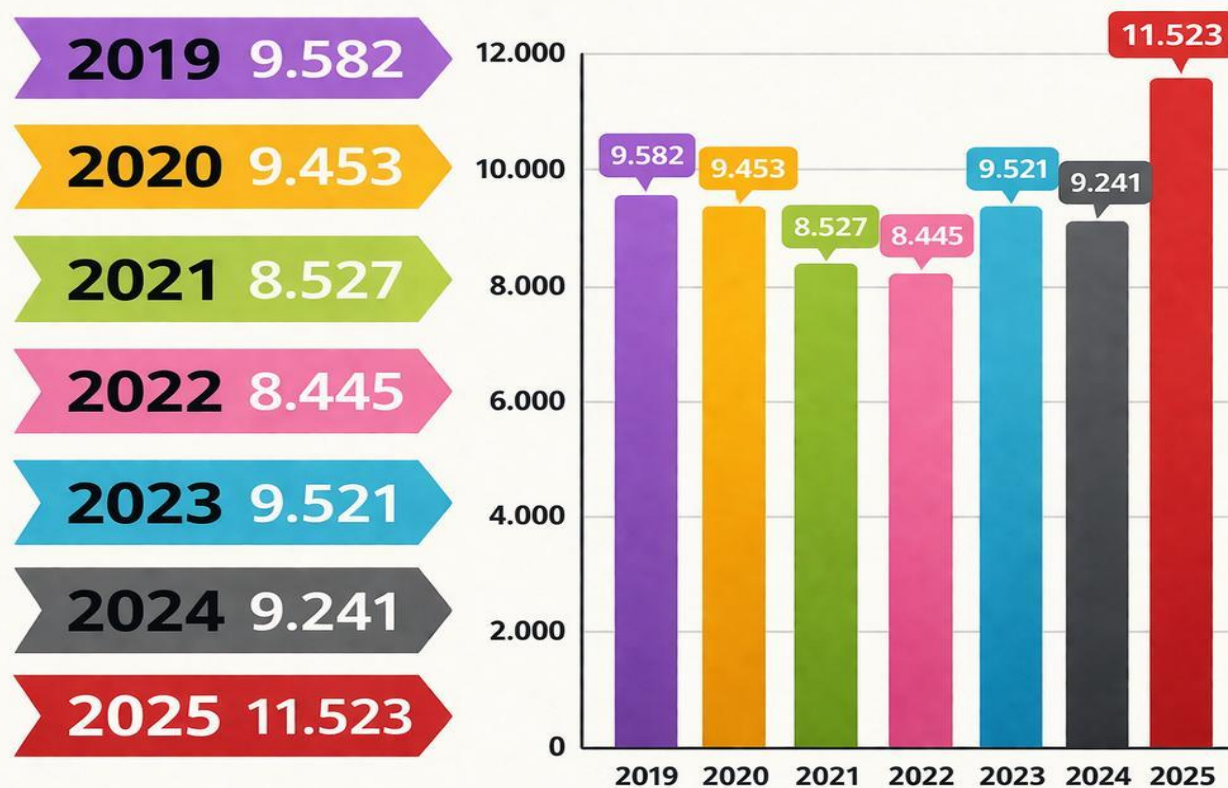


www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

Ocorrências - 7 anos



66.292 Atendimentos realizados nos últimos 7 anos

Os registros nas plataformas de arquivos, apontaram nos últimos 7 anos uma equalização das ocorrências desde 2019. Neste ano de 2025 foram acatadas **11.523** solicitações, reivindicações, elogios e denúncias nesta ouvidoria.

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
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



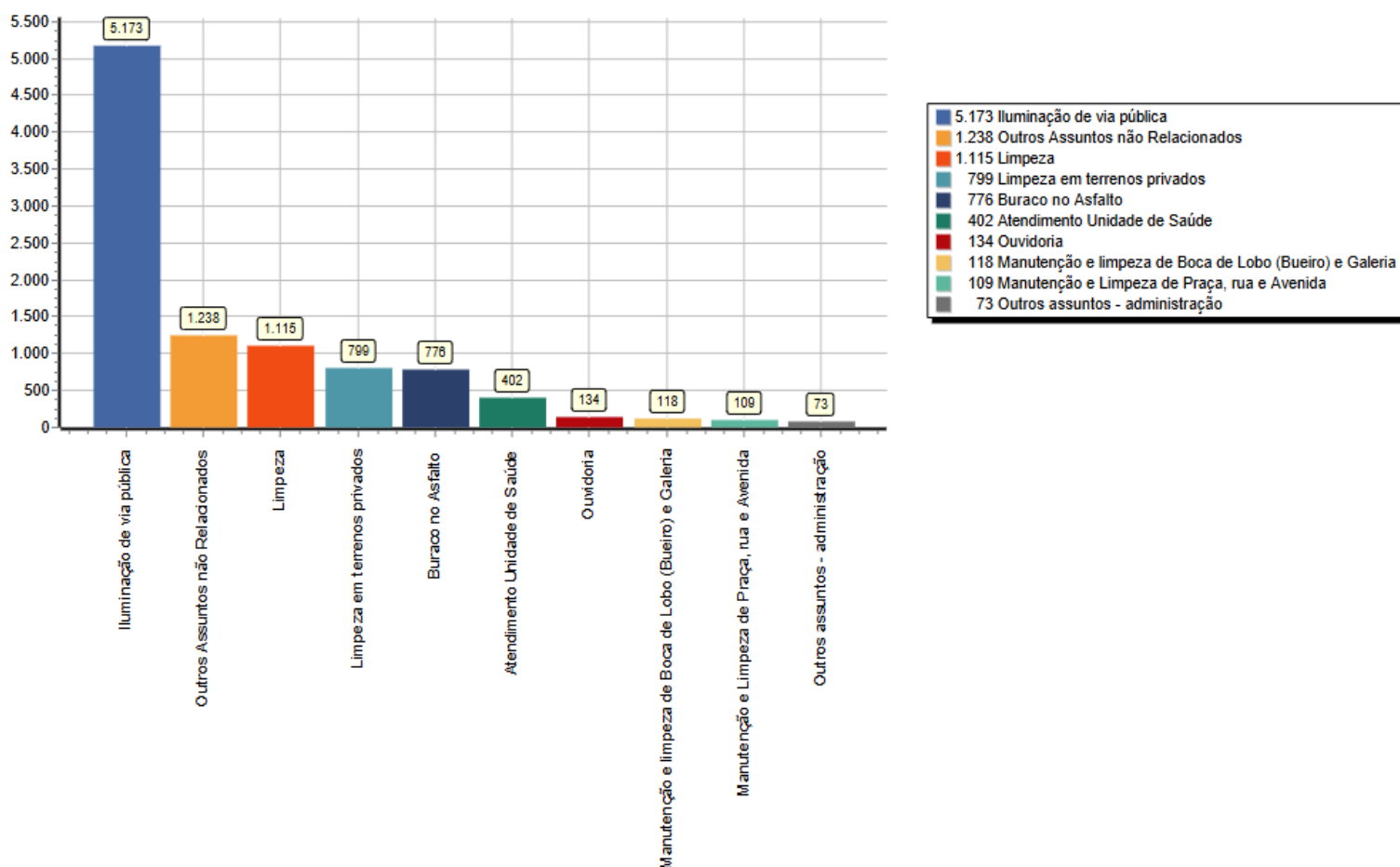
17 99729 4550

ESTATÍSTICA

O relatório incluiu a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. O presente relatório incluiu a estatística de 19 setores e ou secretarias, conforme as variações no quesito assunto e unidade. Em números absolutos os departamentos mais demandados no ano de 2025 foram Secretaria de Serviços Iluminação Pública com **5.173** ocorrências de Iluminação Pública, seguido pelo setor de Secretária de Obras e Infraestrutura com **1.115** ocorrências e Secretaria de Fiscalização de Posturas com 799 casos de serviços gerais registrados nesta Ouvidoria Pública.

SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS

De Janeiro de 2025 até Dezembro de 2025



RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

CANAIS DE ATENDIMENTO

Na plataforma 1DOC, através de seus bancos de dados, em 2025, revelou que foram atendidas 11.523, ocorrências, sendo que foram registradas através dos canais de comunicação, Whats App (1799729-4550), Telefone (0800-772-4550 e 17-3465-0150 ramal 266 e 267), Presencial e Online pelo site da Prefeitura.



MUNICÍPIO DE FERNANDÓPOLIS

CNPJ: 47842836000105

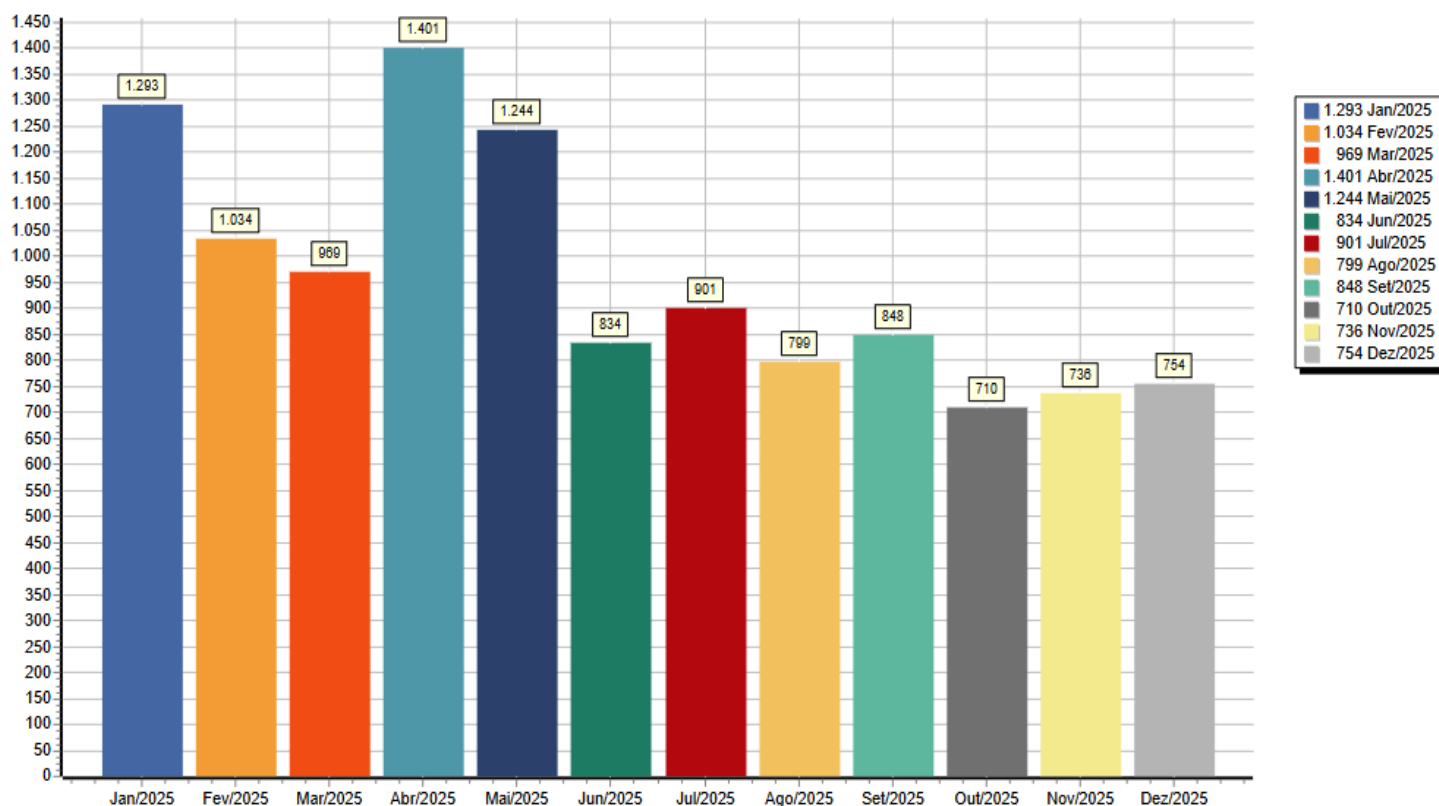
Telefone: (17) 3465-0150, (17) 3465-0150

RUA RUA PORTO ALEGRE, 350 - JARDIM SANTA RITA

Resumo de análise completa

QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS

De Janeiro de 2025 até Dezembro de 2025



RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



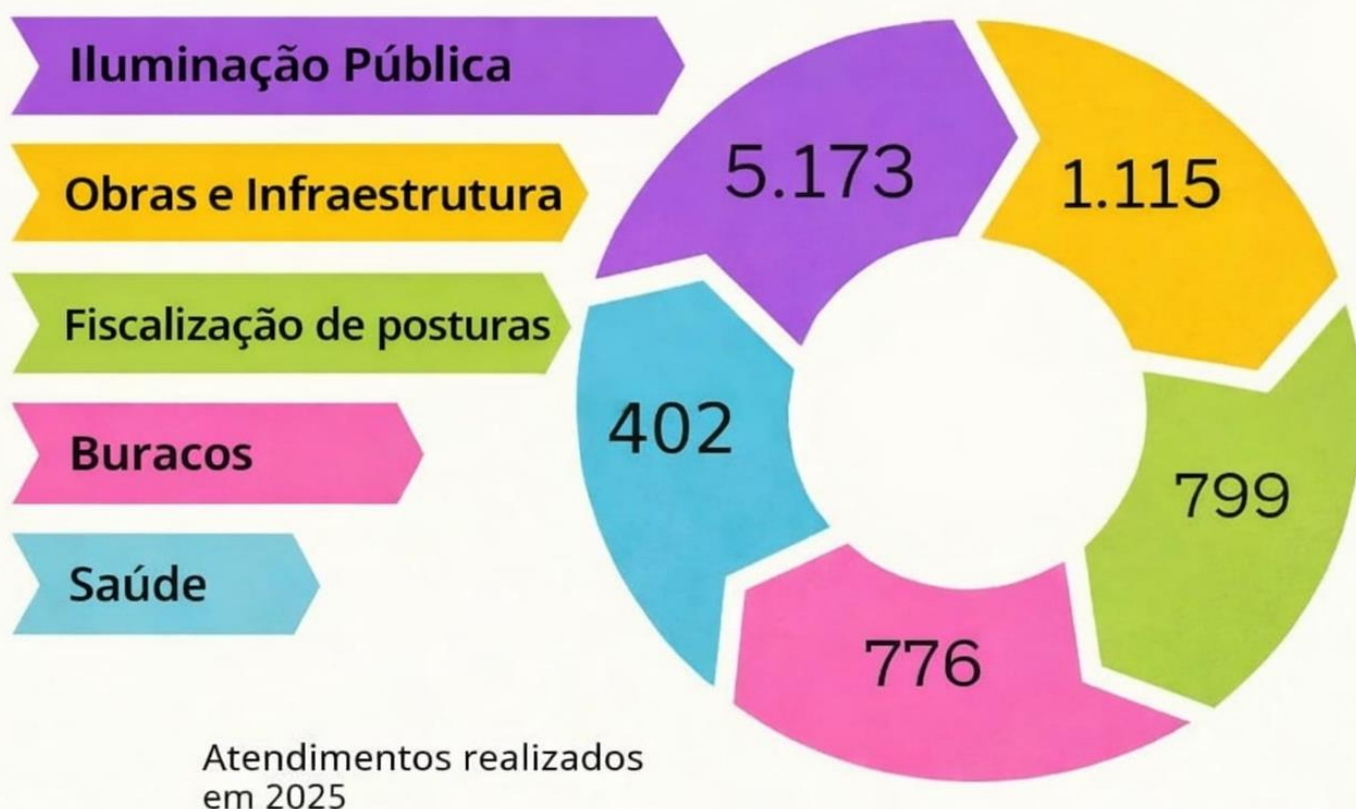
17 99729 4550

ASSUNTOS

Cinco mais demandados em 2025

Conforme serviços prestados pela prefeitura, o setor de iluminação pública lidera a lista de demandas em 2025, com **5.173** solicitações, sendo assim 4.058 a mais que o segundo colocado Obras e Infraestrutura, que registrou **1.115** ocorrências, seguidos por Fiscalização de Posturas com **799** casos, Buracos com **776** e Saúde com **402** demandas.

5 assuntos mais demandados



RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

APONTAMENTOS - Falhas e Problemas

No ano de 2025, foi constatado através dos atendimentos de reclamações dos usuários, que houve uma melhora no tempo de resposta via (Plataforma 1DOC). A Secretaria de Obras e Infraestrutura, foi a mais solicitada nas ocorrências, sendo, o setor de iluminação, limpeza, manutenção de vias públicas, praças e locais públicos. A falta de planejamento, devido o número reduzido de funcionários, interferiu diretamente na execução dos serviços solicitados pelo município, tanto no almoxarifado quanto na Secretaria de Meio Ambiente. Consequentemente houve uma demora no tempo de resposta. As áreas de APP's, que são de responsabilidade da Secretaria de Meio Ambiente, também ficaram prejudicadas quanto ao tempo de resposta.

Outra falha observada foi a demora no atendimento das ocorrências registradas nas ações de Tapa Buracos. O grande número de serviços a serem executados, a falta de planejamento na aquisição da massa asfáltica continua sendo a principal motivação do problema no setor.

Quanto ao atendimento prestado pela terceirizada contratada para o serviço de manutenção da iluminação Pública, em 2025 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 municípios em Fernandópolis.

RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550

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.

Por fim, informamos que no exercício de 2026 será realizado novo chamamento público para instituição do Conselho Municipal de Usuários Públicos.

Fernandópolis, 30 de Março de 2026

Nilva Garcia de Oliveira
Ouvidora Pública Municipal

RELATÓRIO ANUAL
2025



PREFEITURA DE
FERNANDÓPOLIS



0800 772 4550



www.fernandópolis.sp.gov.br



17 99729 4550