

OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL



Fernandópolis



0800 772 4550



17 99729 4550

RELATÓRIO
ANUAL
OUVIDORIA MUNICIPAL
DE
FERNANDÓPOLIS

PERÍODO: 2022

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 terceiro *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 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.

Nesta ponte de ligação do cidadão à administração, em 2021 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.

No ano de 2022, após as dificuldades enfrentadas na Pandemia do Covid 19, vários setores iniciaram o processo de restauração de atendimento aos serviços públicos. Isso não quer dizer que foram suspensos, mas prejudicados pelas inatividades operacionais momentâneas que a crise da pandemia gerou aos serviços públicos em geral.

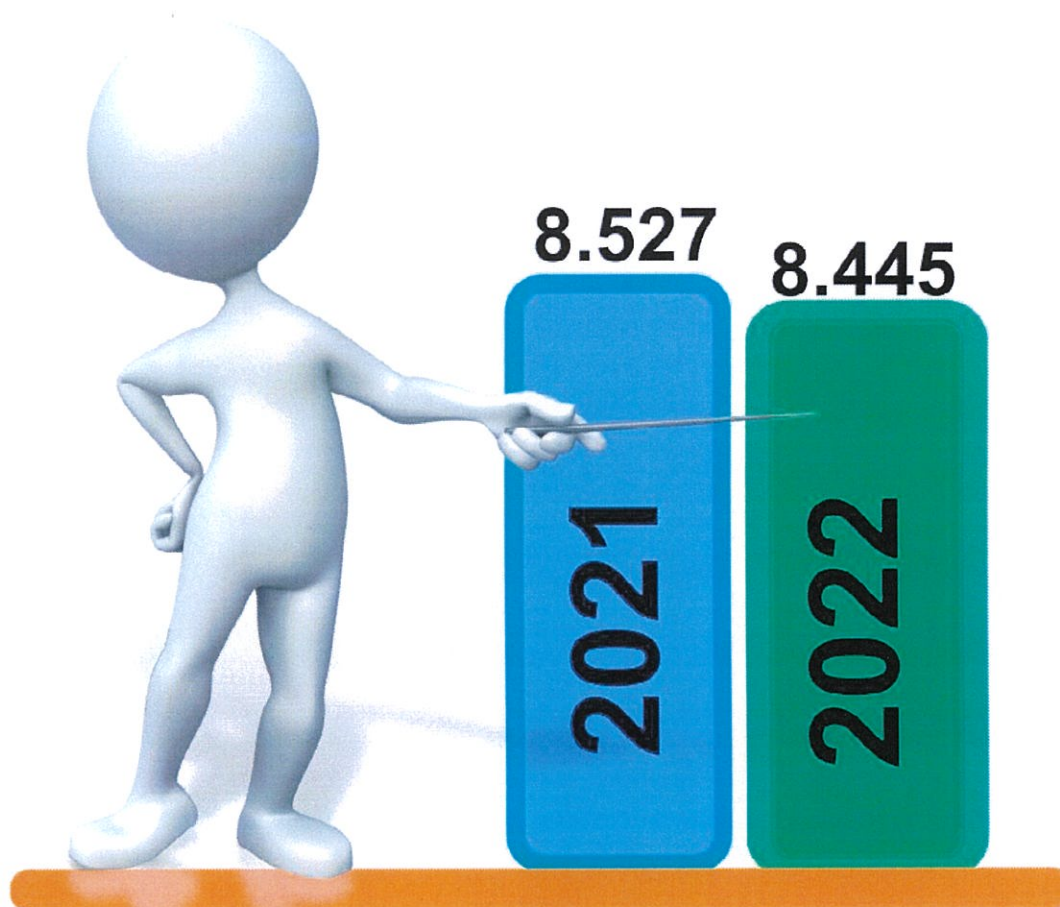
Neste contexto, a Ouvidoria cumpriu com o seu papel, tanto externo quanto interno, no dia a dia dos funcionários de todos os setores da administração. A participação deste setor foi essencial no incentivo do uso das medidas preventivas e no controle social entre a população e munícipes. Sua função de gestão e realização nas atividades de auditoria foram visíveis, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

Entretanto, 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.

Conforme dados armazenados no SOP (sistema de ouvidoria pública) houve uma diminuição de **0,2%** de ocorrências comparadas ao mesmo período do ano anterior. Os números mostram aproximadamente uma diminuição de mais de 11,0% nos dois últimos anos. A pequena queda

registrada em 2022 se deu ao aumento de casos em diversas áreas após o fim da pandemia.

ATENDIMENTOS Ouvidoria:



No total de atendimentos registrados em 2022 constatou uma queda de 0,2 % nas ocorrências comparadas com os 365 dias de 2021.

O banco de dados do SOP revela que a Secretaria de Obras e Infraestrutura foi mais uma vez a mais requisitada pelo cidadão em 2022, totalizando 5.063 ocorrências, sendo 3.567 de iluminação pública, 1.496 de serviços gerais

Em segundo lugar o setor de Fiscalização, que devido à pandemia teve os mesmos problemas registrados no ano anterior para realização dos pedidos registrados nesta ouvidoria.

As secretarias de Comunicação, a de Planejamento e Cidadania e Justiça, foram as menos solicitadas pelo munícipe, totalizando no ano apenas três ocorrências cada pasta.

CNPJ: 47.842.836/0001-05

Comparativo de Ocorrências por Departamento Página 1

Período de 01/01/2022 até 31/12/2022

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	20	100,00	0	0,00	20
FISCALIZAÇÃO	0	0,00	1438	99,04	14	0,96	1452
OUVIDORIA GERAL	0	0,00	49	27,84	127	72,16	176
PROPOSTA - LIMPEZA DE LIXO URBANO	0	0,00	71	100,00	0	0,00	71
SECRETARIA DA FAZENDA	0	0,00	49	100,00	0	0,00	49
SECRETARIA DA SAÚDE	0	0,00	566	99,30	4	0,70	570
SECRETARIA DA SAÚDE - VIGILANCIA	0	0,00	271	99,63	1	0,37	272
SECRETARIA DA SAÚDE - ZOONOSE	0	0,00	81	100,00	0	0,00	81
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO	0	0,00	7	100,00	0	0,00	7
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA	0	0,00	40	100,00	0	0,00	40
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0,00	11	100,00	0	0,00	11
SECRETARIA DE CIDADANIA E JUSTIÇA	0	0,00	3	100,00	0	0,00	3
SECRETARIA DE CULTURA	0	0,00	4	100,00	0	0,00	4
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	0	0,00	25	89,29	3	10,71	28
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	0	0,00	4	100,00	0	0,00	4
SECRETARIA DE GESTÃO	0	0,00	14	93,33	1	6,67	15
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0,00	198	99,50	1	0,50	199
SECRETARIA DE OBRAS, HABITAÇÃO E URBANISMO	0	0,00	241	99,18	2	0,82	243
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	0	0,00	3	100,00	0	0,00	3
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	0	0,00	6	100,00	0	0,00	6
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA- ESTRUTURA	0	0,00	1435	99,26	11	0,74	1496
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA- ESTRUTURA - I.P.	0	0,00	0	0,00	3567	100,00	3567
SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTES E POSTURA URBANA	0	0,00	124	99,20	1	0,80	125

Entretanto, todos os registros no SOP apontam para casos solucionados de 55,8% e 49,2 ainda se encontram em movimentação. Deste porcentual de movimentação em aberto no ano de 2022 se dá pela necessidade de manter ocorrências abertas para acompanhamento, mesmo que esteja em andamento e ou encerradas. Vale salientar que destas

ocorrências centenas delas encontram-se encerradas, mas abertas no sistema para possíveis levantamentos e questionamentos dos solicitantes.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FERNANDOPOLIS		
RUA PORTO ALEGRE, 350 - JARDIM SANTA RITA - CEP: 15610-024		
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 01/01/2022 até 31/12/2022		
Estado	Quantidade	Percentual
Abertas	0	0,00%
Em Movimentação	4713	55,81%
Encerradas	3732	44,19%
Total	8445	

Apontamento de Falhas

Foi constatado através dos atendimentos de reclamações dos usuários que houve falhas no tempo de resposta via SOP da Secretaria de Serviços de Infra-estrutura. Em grande parte das ocorrências deste setor não possuem respostas e nem previsão de realização dos serviços, principalmente os serviços de limpeza e manutenção em vias públicas, praças e locais público. Recomenda-se que todas as ocorrências sejam respondidas dentro do prazo estipulado pela legislação, mesmo que os serviços não sejam prestados pelo departamento.

Também foram constatadas demora e ou falta de preenchimento de respostas do setor de Fiscalização. Observou-se também, através do banco de dados do SOP a falta de informações necessárias para esclarecimentos dos casos apontados nas denúncias.

Quanto ao atendimento prestado pela terceirizada contratada para o serviço de manutenção da iluminação Pública, em 2022 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.

Tipo de Ocorrências

O SOP – Serviço de Ouvidoria Pública e seu banco de dados nos revelam que 30% das ocorrências foram registradas através da plataforma Whats App, totalizando assim **2.497** registros feitos pelo aplicativo, sendo **524** ocorrências a mais que 2021, que representava naquele ano 23,14%, sendo o total de 1973 registros feitos pela plataforma de mensagens.



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.

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Contudo, também está em andamento o processo de criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pela municipalidade. Pela quinta vez consecutiva, através de chamamento público publicado no Diário Oficial digital e divulgado pela SECOM da prefeitura e imprensa local, o processo não se concretizou. 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.

Este conselho tem como objetivo principal de introduzir a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar 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 e 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, fevereiro de 2023.



Edmar de Oliveira
Ouvidor Público Municipal