

# **OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL**



**Fernandópolis**



**0800 772 4550**



**17 99729 4550**

**RELATÓRIO**  
**ANUAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**  
**DE**  
**FERNANDÓPOLIS**

**PERÍODO: 2021**

**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 *segundo 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.

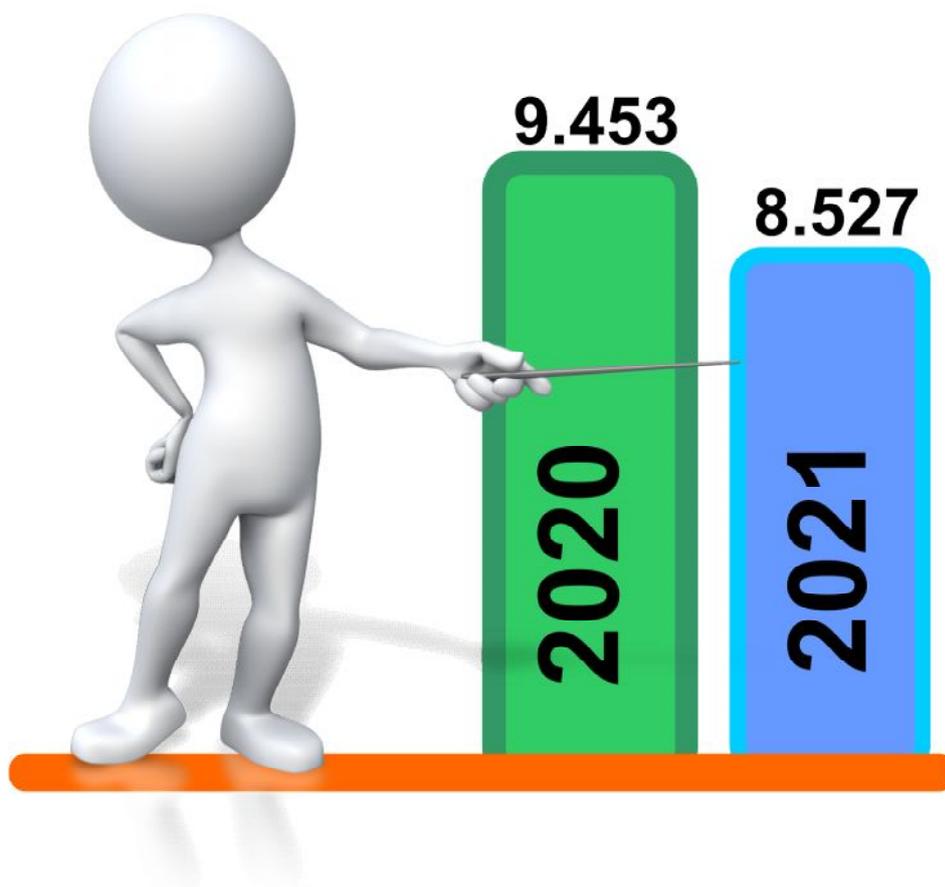
Dentro de todos os parâmetros usados nesta ponte e ligação do cidadão à administração, em 2021a Ouvidoria foi parte importante no suporte ao Prefeito e administração no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público.

Neste ano de 2021 várias dificuldades foram encontradas devido a pandemia. Diversas ocorrências foram registradas das mais variadas formas e assuntos motivados pelo Corona Vírus. A Ouvidoria teve um papel importante para diminuir os impactos gerados pela pandemia, 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.

Portanto, 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 uma diminuição de **10,8%** de ocorrências comparadas ao mesmo período do ano anterior. A queda se dá devido a Pandemia e suas conseqüências, que limitou as ações do homem diminuindo sua interação com o poder público municipal, mas fortaleceu na área da saúde.

## **ATENDIMENTOS Ouvidoria:**



No total de atendimentos registrados em 2021 constatou uma queda de 10,8% nas ocorrências comparadas com os 365 dias de 2020.

O banco de dados do SOP revela que a Secretaria de Obras e Infraestrutura foi a mais requisitada pelo cidadão em 2021, totalizando 5.218 ocorrências, sendo 3.613 de iluminação pública, 1.380 de serviços gerais e 225 de Obras encaminhadas diretamente ao secretário de obras.

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 Cultura e Desenvolvimento Sustentável foram as menos solicitadas pelo munícipe, totalizando no ano apenas três ocorrências cada pasta.

**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

Período de 01/01/2021 até 31/12/2021

Departamento	Abertas		Em Movimentação		Encerradas		Total Qtd.
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	
ASSESSORIA DE COMUNICACAO	0	0,00	4	80,00	1	20,00	5
FALE COM O PREFEITO	0	0,00	31	100,00	0	0,00	31
FISCALIZAÇÃO	0	0,00	313	22,83	1058	77,17	1371
OUVIDORIA GERAL	0	0,00	64	32,32	134	67,68	198
PROPOSTA - LIMPEZA DE LIXO URBANO	0	0,00	72	100,00	0	0,00	72
SECRETARIA DA FAZENDA	0	0,00	65	94,20	4	5,80	69
SECRETARIA DA SAÚDE	0	0,00	500	93,81	33	6,19	533
SECRETARIA DA SAÚDE - VIGILANCIA	0	0,00	469	99,36	3	0,64	472
SECRETARIA DA SAÚDE - ZONOSE	0	0,00	95	98,96	1	1,04	96
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO	0	0,00	8	100,00	0	0,00	8
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA	0	0,00	39	100,00	0	0,00	39
SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	0	0,00	17	100,00	0	0,00	17
SECRETARIA DE CULTURA	0	0,00	3	100,00	0	0,00	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	0	0,00	3	100,00	0	0,00	3
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	0	0,00	31	100,00	0	0,00	31
SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER	0	0,00	7	100,00	0	0,00	7
SECRETARIA DE GESTÃO	0	0,00	14	100,00	0	0,00	14
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	0	0,00	214	93,86	14	6,14	228
SECRETARIA DE OBRAS, HABITAÇÃO E URBANISMO	0	0,00	220	97,78	5	2,22	225
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	0	0,00	10	100,00	0	0,00	10
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA- ESTRUTURA	0	0,00	1114	80,72	266	19,28	1380
SECRETARIA DE SERVIÇOS DE INFRA- ESTRUTURA - I.P.	0	0,00	3	0,08	3610	99,92	3613
SECRETARIA DE TRANSITO, TRANSPORTES E POSTURA URBANA	0	0,00	102	100,00	0	0,00	102

Entretanto, todos os registros no SOP apontam para casos solucionados de 63,2% e 36,8 ainda se encontram em movimentação. Deste percentual de movimentação em aberto no ano de 2021 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 encontram-se encerradas, mas abertas no sistema para possíveis levantamentos e questionamentos dos solicitantes.

### 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 1.380 ocorrências deste

setor não possuem respostas e nem previsão de realização dos serviços. Recomenda-se que todas as ocorrências sejam respondidas dentro do prazo estipulado pela legislação, mesmo que os serviços não sejam prestados pelo departamento. Portanto, dentro dos parâmetros da Pandemia é salutar entender que alguns setores da administração tiveram grandes dificuldades para desempenharem suas funções.

Também foram constatadas falhas no atendimento prestado pela terceirizada contratada para o serviço de manutenção da iluminação Pública. Em algumas vezes a empresa não esteve na cidade para cumprimento das ocorrências. Contudo, não consta no contrato firmado entre as partes a disponibilidade por parte da empresa 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.

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 01/01/2021 até 31/12/2021		
Estado	Quantidade	Percentual
Abertas	0	0,00%
Em Movimentação	3139	36,81%
Encerradas	5388	63,19%
<b>Total</b>	<b>8527</b>	

## Tipo de Ocorrências

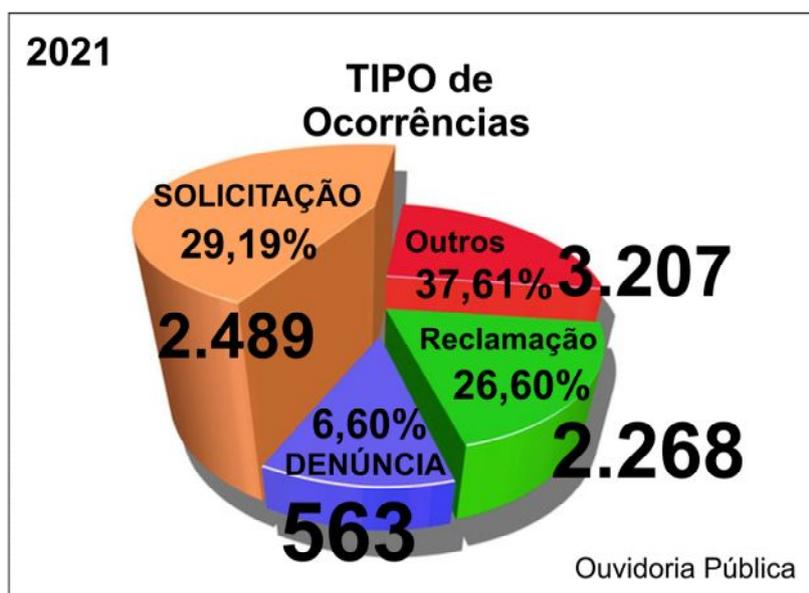
O SOP – Serviço de Ouvidoria Pública e seu banco de dados nos revelam que 23,14% das ocorrências foram registradas através da plataforma Whats App, totalizando assim 1973 registros feitos pelo aplicativo.

**Resumo de Ocorrências por Tipo de Solicitação**

Período de 01/01/2021 até 31/12/2021

Tipo de Solicitação	Quantidade	Percentual
<b>ATENDIMENTO VIA WHATS APP</b>	1973	23,14%
Denúncia	563	6,60%
Elogio	72	0,84%
Informação	1147	13,45%
Reclamação	2268	26,60%
<b>SOLICITAÇÃO</b>	2489	29,19%
Sugestão	15	0,18%
<b>Total</b>	<b>8527</b>	

O sistema revela ainda que das 8.527 ocorrências, apenas 563 foram denúncias. Este número de 6,60% se refere a serviços e ou funcionários, posteriormente encaminhadas para os setores responsáveis para providências. Dentre estes números apenas 0,84%, ou 72, foram de elogios a funcionários, serviços e administração.



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.

Contudo, também está em andamento o processo de criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos prestados pela municipalidade. 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 2022.



Edmar de Oliveira  
Ouvidor Público Municipal