



**OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL**

Período: 1º Trimestre de 2026

**Prefeito Municipal**

Eber Rogerio Assis

**Ouvidor Geral**

Vitor A. Idalgo

**Colaborador**

Sec. Governo: Marcos R. A. Ferreira



## 1. Introdução

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernão foi instituída pela **Lei nº 993/2021**, de 23 de junho de 2021, sendo o órgão responsável pelo tratamento de manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta com vistas a avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

O Sistema da Ouvidoria do município está em conformidade com a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011; Lei do Usuário de Serviços Públicos – Lei nº 13.460/2017 e artigo 37, caput e §3, I, da Constituição Federal.

O objetivo institucional da Ouvidoria da Prefeitura, como órgão de acesso à participação e proteção do usuário, é de ser uma ferramenta de inclusão, sendo um canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões à administração.

A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos meios, como pelo uso do aplicativo Whatsapp, telefone, e-mail, atendimento presencial e pelo Sistema da Ouvidoria do município, com o link de acesso a seguir exposto:

<http://www.transparencia.fernao.sp.gov.br:5663/SOPWEBADMIN/>

Sendo assim, o registro das ocorrências aqui tratadas, foram retiradas no Sistema da Ouvidoria, pois no primeiro trimestre não foram realizadas manifestações em outros meios.

## 2. Manifestações do Primeiro Trimestre

No primeiro trimestre foram encerradas **09 (nove)** manifestações, descritas de forma resumida na tabela abaixo:



	Sistema	Presencial	Telefone	Whatsapp	E-mail
Denúncias	02	0	0	0	0
Reclamações	07	0	0	0	0

As manifestações, geralmente são direcionadas por assunto para os setores competentes: Departamento de Informática; Fundo Municipal de Aposentadoria e Pensão; Gabinete do Prefeito; Ouvidoria Geral; Secretaria de Agricultura e Abastecimento; Secretaria de Defesa Civil; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria de Educação e Cultura; Secretaria de Esporte e Turismo; Secretaria de Governo; Secretaria de Meio Ambiente; Secretaria de Obras e Secretaria de Saúde.

De tal modo, no primeiro trimestre de 2026 as manifestações foram direcionadas para os seguintes setores:

Ouvidoria Geral      Gabinete do Prefeito      Secretária de Obras

<b>Denúncias</b>	02	0	0
<b>Reclamações</b>	03	03	01

Diante do exposto, percebe-se que ocorreram 02 (duas) denúncias e 07 (sete) reclamações.

### 3. Assuntos Demandados e Pontos Recorrentes

#### **Denúncias:**

Ambas as denúncias foram realizadas de forma anônima, e trataram de pontos distintos. A primeira tratou sobre o uso inadequado de local público, praça da cidade, para



atos supostamente ilícitos. A segunda tratou sobre os serviços prestados dentro da escola municipal. Cabe ressaltar que ambas foram direcionadas para a ouvidoria geral.

### **Reclamações:**

Todas as reclamações foram feitas de forma anônima, e o setor mais demandado foi a Secretária de Obras, com o total de 4 reclamações, tratando sobre suposto uso inadequado dos veículos da frota municipal, especialmente dos caminhões; e da circulação de pessoas não autorizadas na unidade de reciclagem.

Duas reclamações foram direcionadas a SABESP, empresa responsável pelo saneamento básico do município. As manifestações trataram sobre a demora para fechamento de buraco, que foi aberto para manutenção de vazamento em via pública; caixa d' água da cidade utilizada para abastecimento que permaneceu destampada e dúvidas sobre a qualidade da água.

Uma das reclamações tratou sobre o mau funcionamento de uma porta na escola municipal, que estava com problema na fechadura.

Diante disso, percebe-se que a maior parte das manifestações trataram sobre a utilização de veículos públicos e a prestação de serviços pela empresa SABESP. Sendo assim, a Secretária de Obras, a SABESP e a escola municipal de ensino infantil e fundamental foram os órgãos que mais foram citados.

### **4. Providências adotadas**

Considerando a realidade do município de Fernão, a maior parte das manifestações foram feitas de forma anônima e com poucos elementos capazes de aprofundar os temas tratados.



Em muitos casos, foi dado prazo de 20 (vinte) dias para complementação das manifestações, diante dos elementos genéricos suscitados. Todavia, nestes casos, não houve mais movimentação, o que gerou o arquivamento.

Mesmo diante dos elementos informados acima, a Ouvidoria tem agido de maneira preventiva. Desta forma, até nas manifestações genéricas, os casos têm sido tratados pelo gabinete da prefeitura com os órgãos citados. Assim, temos como medida implementada orientar os servidores e as secretarias envolvidas, reforçando que os atos realizados pelos servidores e órgãos da administração devem prezar pelo interesse público.

Nos casos envolvendo a empresa SABESP, o gabinete da prefeitura costuma entrar em contato direto com o setor administrativo, além de indicar os contatos com a empresa (telefone, e-mail e local de atendimento).

## 5. Prazos

De acordo com o art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, o prazo para responder às manifestações dos usuários de serviços públicos seria de 30 (trinta) dias. Do mesmo modo, o art. 18 da Lei Municipal nº 993/2021, disciplina que o prazo de resposta para as manifestações feitas nos canais da Ouvidoria são de 30 (trinta) dias.

Todavia, o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria ao longo do primeiro trimestre foi de 10 a 20 dias, levando em consideração que algumas reivindicações podem variar de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, o setor trabalha para que todos sejam respondidos dentro do menor tempo possível.

## 6. Manifestações Pendentes



A Ouvidoria atendeu as manifestações realizadas no primeiro trimestre de 2026, não restando nenhuma pendência para ser solucionada e respondida nos canais de atendimento da Prefeitura Municipal de Fernão.

## 7. Recomendações Institucionais

Com base na análise das manifestações, a Ouvidoria Geral recomenda:

- fortalecimento de ações preventivas nas áreas com maior recorrência de demandas;
- ampliação das ações de orientação ao cidadão quanto a classificação das manifestações e a importância da Ouvidoria;
- utilização dos meios eletrônicos para divulgação das ações da Ouvidoria.

## 8. Conclusão

O Relatório de Gestão evidencia o papel da Ouvidoria Geral do Município como instrumento de escuta qualificada, transparência e apoio à melhoria contínua dos serviços públicos. A análise das manifestações permite identificar temas sensíveis, orientar recomendações institucionais e subsidiar o aprimoramento das políticas públicas, fortalecendo o controle social e a participação cidadã.

O acompanhamento sistemático das demandas e a consolidação das informações reafirmam o compromisso institucional com a eficiência administrativa, a transparência e o atendimento ao cidadão.

Cabe informar que no ano de 2026, a Ouvidoria, em conjunto com o setor de comunicação começou a publicar informações relacionadas ao órgão, principalmente para diferenciar os tipos de manifestações e instruir a população sobre a utilidade da Ouvidoria.



Além disso, o Ouvidor Geral tem realizado cursos para especialização, sempre com incentivo da administração municipal, o que caracteriza a preocupação em fornecer serviços qualificados.

Por fim, cabe ressaltar que a Ouvidoria do município de Fernão tem atuado de maneira a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados pela administração, ao identificar falhas, propor melhorias e promover a resolução de conflitos de maneira adequada e justa.

Fernão/SP, 07 de abril de 2026.

Vitor A. Idalgo  
Ouvidor Geral

*À vista do relatório formulado pela Ouvidoria, declaro estar ciente dos dados e informações que foram apresentados.*

Fernão/SP, 07 de abril de 2026.

Eber Rogerio Assis  
Prefeito Municipal