



OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL

PERÍODO: QUARTO TRIMESTRE DE 2025.

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 quarto trimestre não foram realizadas manifestações em outros meios.

2. Manifestações do Quarto Trimestre

No quarto trimestre foram encerradas **07 (sete)** manifestações, descritas de forma resumida na tabela abaixo:

	Sistema	Presencial	Telefone	Whatsapp	E-mail
Denúncias	02	0	0	0	0
Reclamações	05	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 quarto trimestre de 2025 as manifestações foram direcionadas para os seguintes setores:

Ouvidoria Geral

Gabinete do Prefeito

Secretaria de Obras

Denúncias	01	01	0
-----------	----	----	---



Reclamações	03	01	01
-------------	----	----	----

Diante do exposto, percebe-se que ocorreram 02 (duas) denúncias e 05 (cinco) reclamações.

3. 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 quarto trimestre foi de 10 a 15 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.

4. Manifestações Pendentes

A Ouvidoria atendeu as manifestações realizadas no quarto trimestre de 2025, não restando nenhuma pendência para ser solucionada e respondida nos canais de atendimento da Prefeitura Municipal de Fernão.

5. Dados do ano de 2025

De acordo com os relatórios trimestrais formulados pela Ouvidoria, durante o ano de 2025 ocorreram um total de 78 (setenta e oito) manifestações que foram recebidas e encerradas no exercício de 2025, sendo:



Trimestre	Número de Manifestações
1	22
2	28
3	21
4	7
Total: 78	

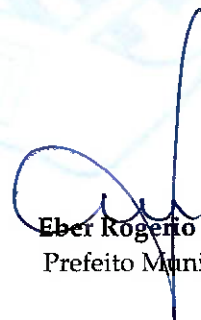
Por fim, cabe ressaltar que a Ouvidoria do município de Fernão tem atuado de maneira a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados pela administração, ao identificar falhas, propor melhorias e promover a resolução de conflitos de maneira adequada e justa.

Fernão/SP, 07 de janeiro de 2026.


Marcos R. A. Ferreira
Responsável pela Ouvidoria

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

Fernão/SP, 07 de janeiro de 2026.


Eber Rogério Assis
Prefeito Municipal