



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

**OUVIDOR DO MUNICÍPIO
FRANCINE RAMOS NUNES**

RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO ANO 2022

OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL.

CAPELA DO ALTO

2022



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

1. RELATORIO ANUAL DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2022

Considerando a Lei Federal 13.460 de 26 Junho de 2017 que garante a participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos;

Considerando a Lei Municipal 2.083 de 15 de Junho de 2021 que define os princípios e diretrizes para o município baseada da Lei Federal 13.460 de 2017;

A Ouvidoria foi regulamentada no âmbito municipal através do Decreto 3.278/2021 de 01 de Julho de 2021, a partir da Lei Municipal Nº 2.083 de 2021 e;

Através da Lei Nº 2.134/2022 de 18 de Fevereiro de 2022, Art.11º - que cria o Cargo de Ouvidor, sendo a Servidora Francine Ramos Nunes nomeada pela Portaria Nº: 367/2022 de 18 de Agosto de 2022 para exercer função.

O relatório anual da ouvidoria apresenta às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições, conforme as normativas citadas acima.

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria busca promover a interlocução entre o cidadão e a administração pública, atua como um espaço de dialogo com escuta qualificada, um canal onde o cidadão tem voz e é ouvido. Fortifica a relação entre o cidadão e a prefeitura, com intuito de promover a melhoria dos serviços oferecidos à população e otimização de rotinas e processos de trabalho.

O objetivo deste relatório é informar o trabalho que vem sendo desenvolvido pela ouvidoria durante o ano 2022 das seguintes manifestações: reclamações, denúncias, sugestão, elogios, providências, informações referentes aos serviços prestados pelo município e posteriormente retorná-los com uma resposta.

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

No mês de Dezembro de 2022, a administração do município optou pela dispensa do canal de serviço eOuve que até então era o canal de Ouvidoria do município, para implantar o aplicativo Capela do Alto Inteligente em Janeiro de 2023, uma nova ferramenta mais moderna e eficiente que engloba vários departamentos da municipalidade no mesmo aplicativo.

Demais canais de comunicação

Além do Aplicativo, a ouvidoria possui os seguintes canais de atendimento:

Site: www.capeladoalto.sp.gov.br

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Telefone: (15)3267-8800

Presencial: Praça São Francisco Nº: 26, Centro, Capela do Alto - segunda a sexta - feira das 08h30 às 12h00 e 13h00 às 16h00



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

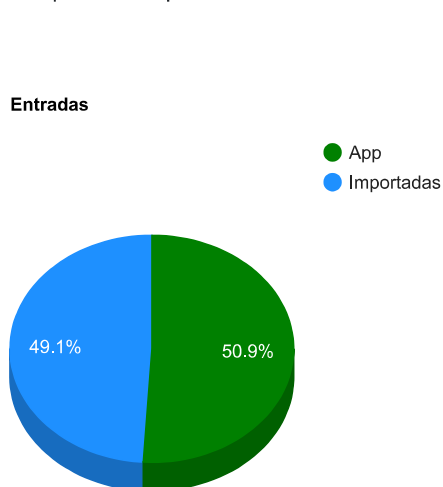
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

4. RELATORIOS GRÁFICOS

O gráfico abaixo apresenta o percentual dos canais de comunicação utilizados durante o ano.



Sistema	0
App	54
Telefone	0
Carta	0
E-Mail	0
Pessoalmente	0
Mensagem de Texto (SMS)	0
WhatsApp	0
Importadas	52
TOTAL	106

No gráfico acima o item importação (49.1%) refere-se à transposição de demandas do sistema eOuve para o sistema atual aplicativo cidade inteligente.



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco N°:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

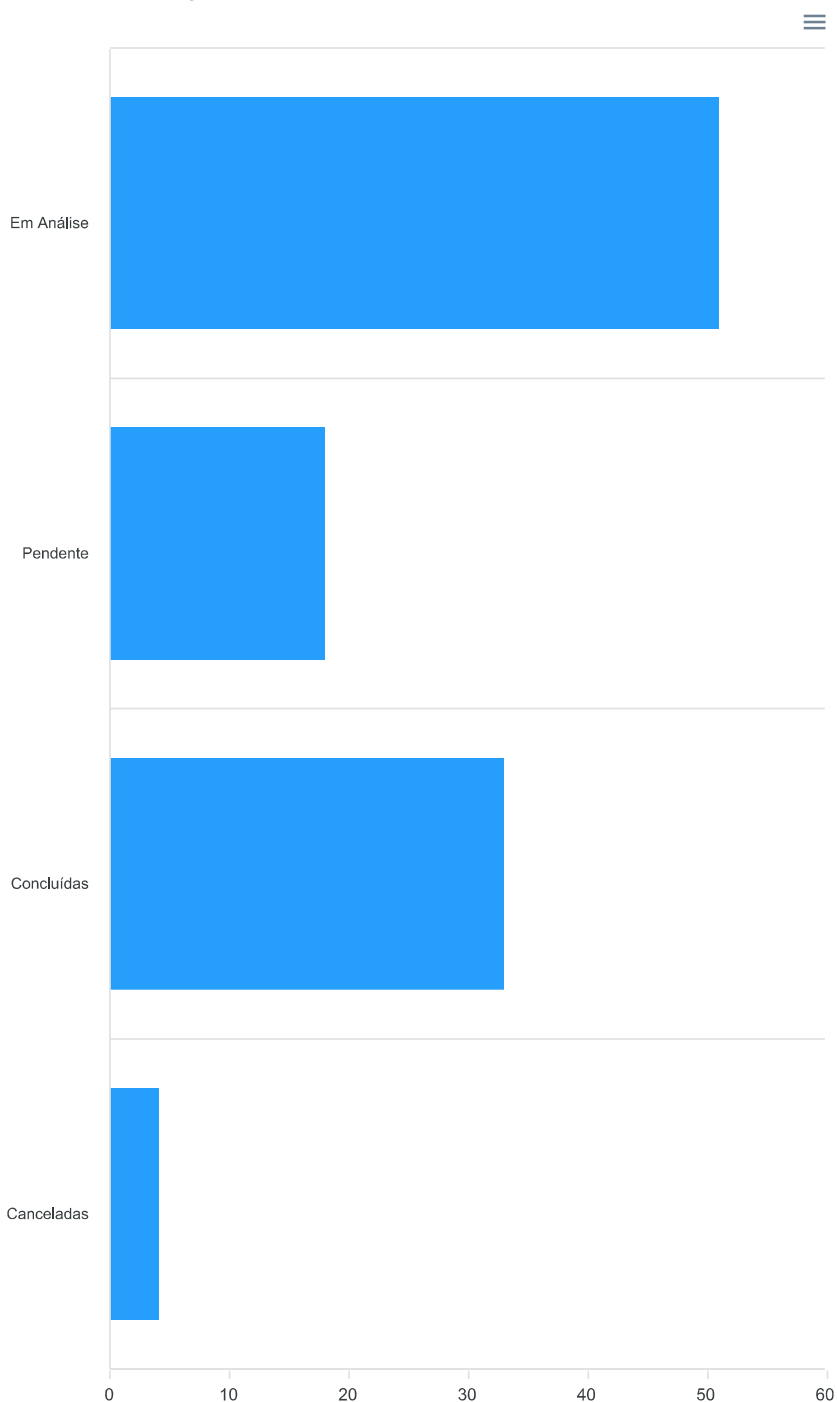
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfico de manifestações é possível verificar a quantidade de registro das manifestações anual 2022.

Em Análise	51
Pendente	18
Concluídas	33
Canceladas	4
TOTAL	106





Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

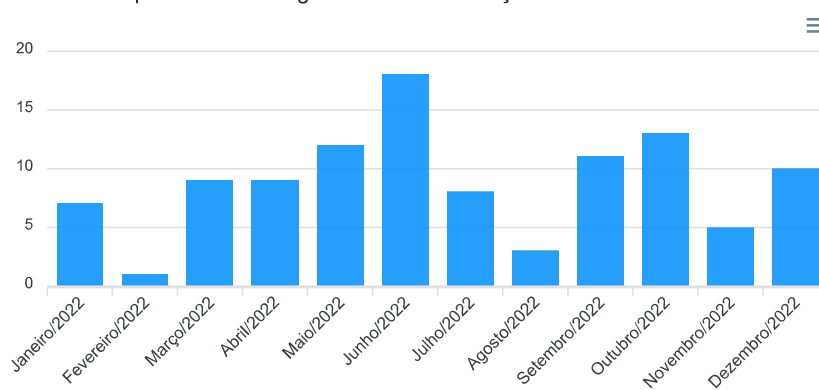
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfica evolução das manifestações é possível verificar a quantidade de registro das manifestações mensal 2022.

Janeiro/2022	7
Fevereiro/2022	1
Março/2022	9
Abril/2022	9
Maior/2022	12
Junho/2022	18
Julho/2022	8
Agosto/2022	3
Setembro/2022	11
Outubro/2022	13
Novembro/2022	5
Dezembro/2022	10
TOTAL	106





Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

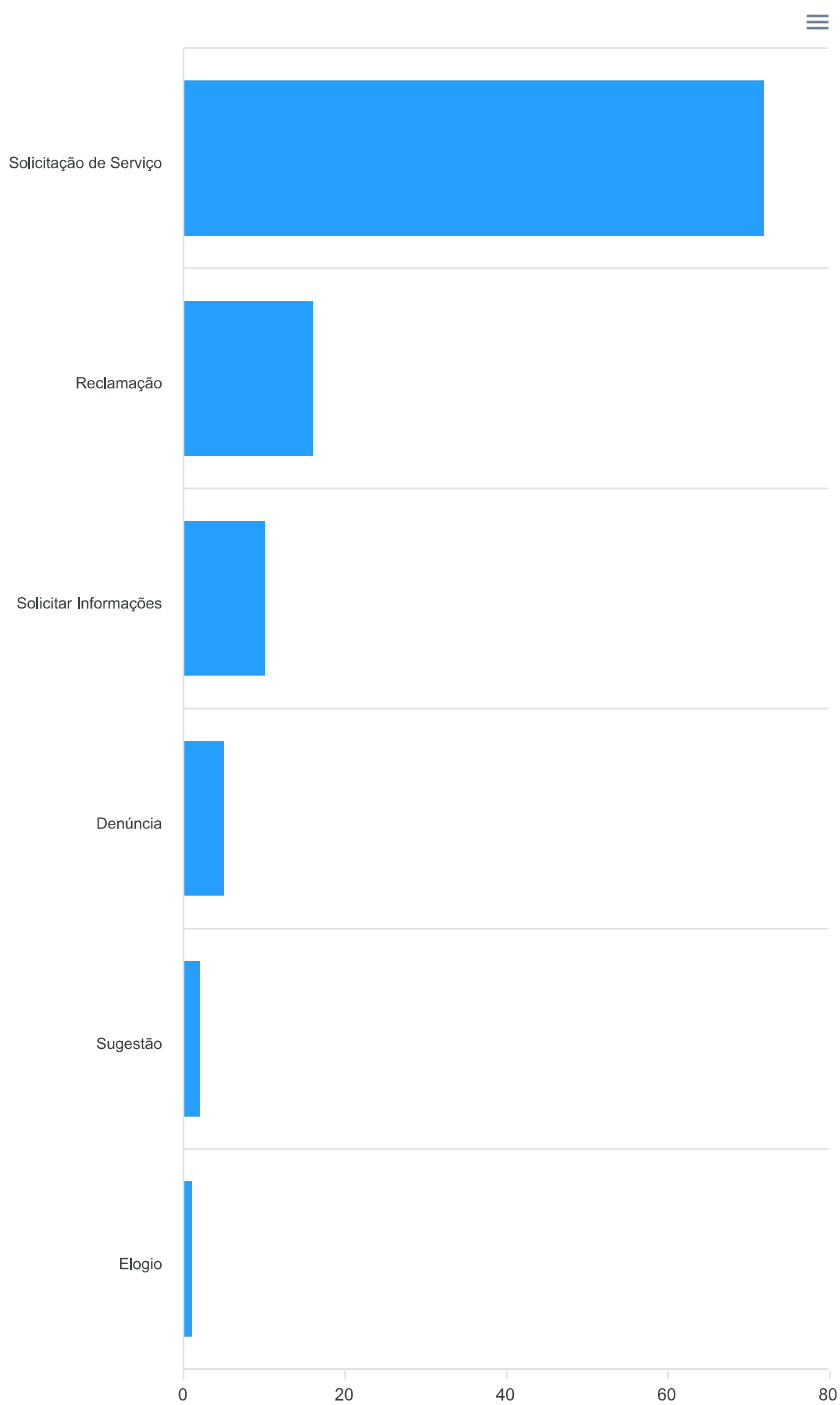
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfico por tipos de manifestações

Solicitação de Serviço	72
Reclamação	16
Solicitar Informações	10
Denúncia	5
Sugestão	2
Elogio	1
TOTAL	106





Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

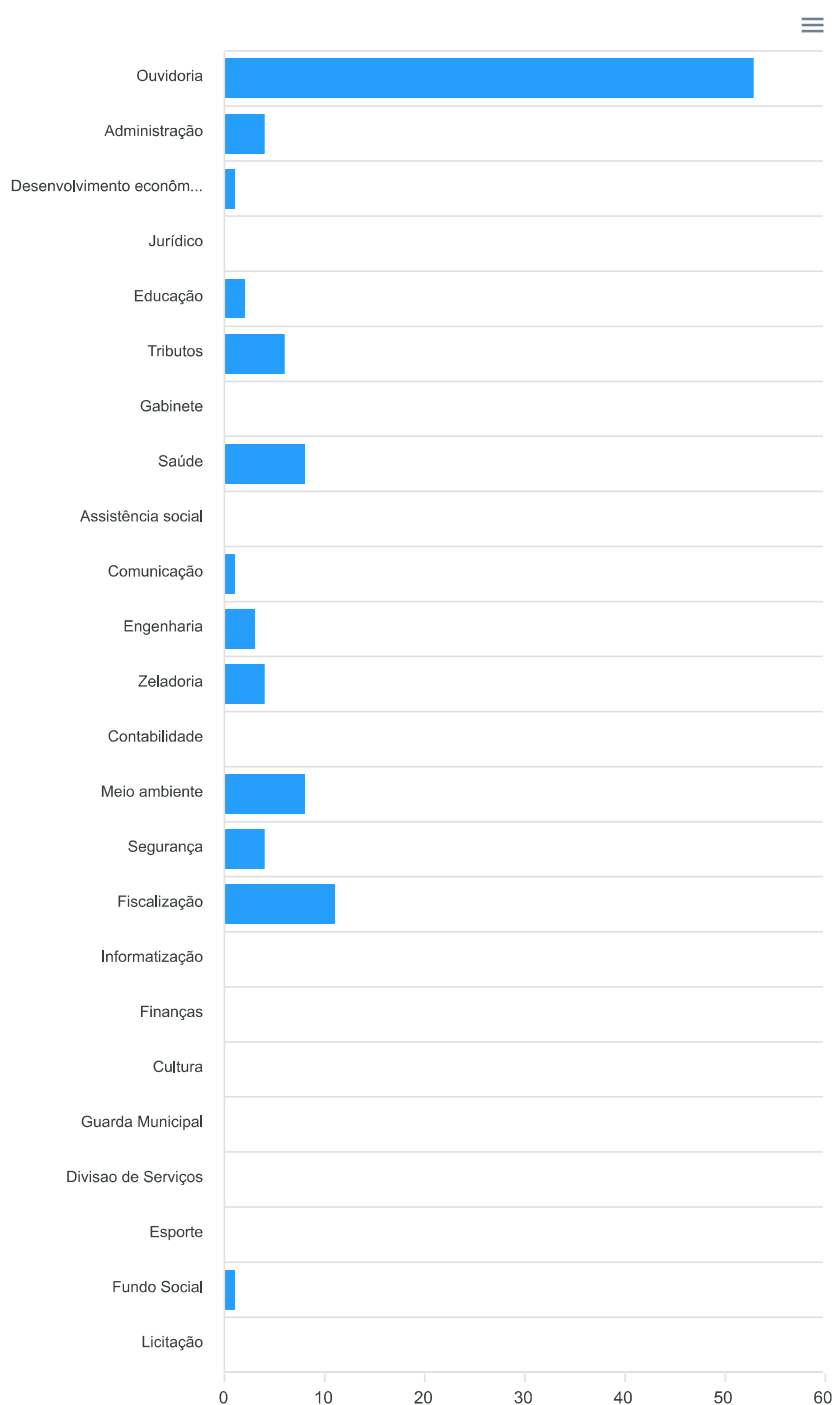
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfico por departamentos

Ouvidoria	53
Administração	4
Desenvolvimento econômico	1
Jurídico	0
Educação	2
Tributos	6
Gabinete	0
Saúde	8
Assistência social	0
Comunicação	1
Engenharia	3
Zeladoria	4
Contabilidade	0
Meio ambiente	8
Segurança	4
Fiscalização	11
Informatização	0
Finanças	0
Cultura	0
Guarda Municipal	0
Divisao de Serviços	0
Esporte	0
Fundo Social	1
Licitação	0
TOTAL	106





Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco N°:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

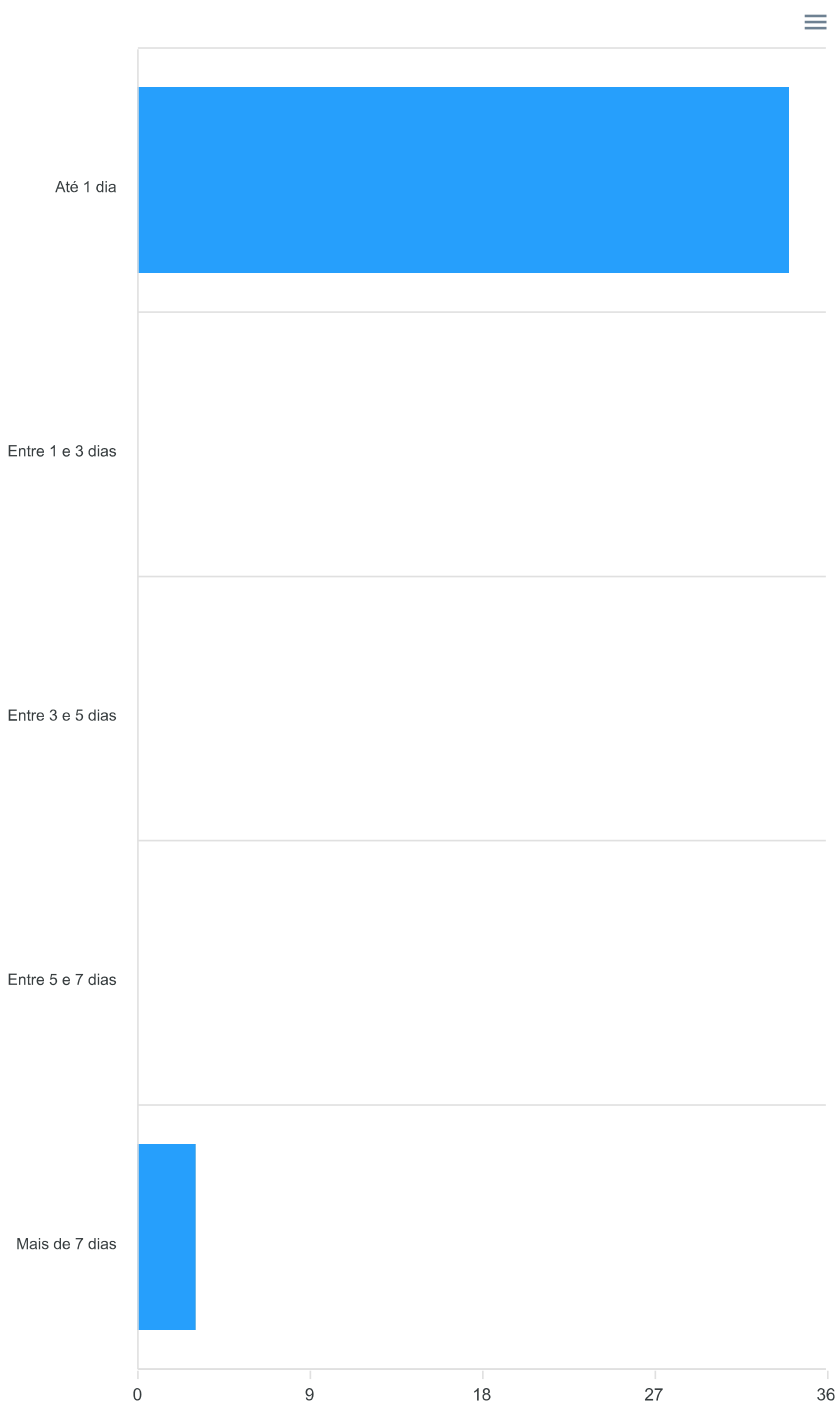
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfico de média por tempo de respostas

Até 1 dia	34
Entre 1 e 3 dias	0
Entre 3 e 5 dias	0
Entre 5 e 7 dias	0
Mais de 7 dias	3
TOTAL	37





Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

5. CONCLUSÃO

Desde Agosto de 2022, a Ouvidoria vem se aperfeiçoando para oferecer uma melhoria na qualidade dos serviços prestados aos usuários, um avanço com a implantação de alta tecnologia que vai permitir o acesso de abertura e o acompanhamento das demandas.

Diante do avanço e de implantar melhorias está sendo elaborada desde meados de Setembro de 2022, a carta de serviços ao usuário, contendo informações básicas dos serviços oferecidos pela municipalidade e com propósito de informar ao cidadão sobre os serviços prestados, incluindo forma de acesso, requisitos e padrões de atendimento ao público de forma clara e objetiva.

A carta de serviços ao usuário segue em elaboração, estando disponível no site oficial da prefeitura e também no aplicativo capela do alto inteligente.

Em algumas situações de demandas não resolvidas, em casos de respostas que ficaram pendentes totalizando 18 manifestações, atribui-se a inserção e transformação pela qual a ouvidoria vem passando nos últimos meses de 2022, ressaltando também que o novo canal da ouvidoria App Capela do Alto Inteligente estava sendo implantado em fase de testes, diante a exposição de motivos observa-se que há uma quantidade significativa sem respostas conclusivas.

Perante ao exposto dos fatos nota-se a importância de entregar soluções e respostas conclusivas ao manifestante de forma simples e clara no menor prazo de tempo possível sem exceder o prazo de 30 dias.

Para 2023, o objetivo da Ouvidoria é buscar a continua melhoria da prestação de serviço e atuar com autonomia e agilidade, de maneira a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da Administração Publica Municipal, por fim consolidado a ouvidoria como exercício da cidadania e controle social.

Francine Ramos Nunes
CPF:393.172.608-88
OUVIDOR

Capela do Alto, 30 de Janeiro de 2023.