



**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](mailto: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 REFERENTE AO ANO DE 2023**

**OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL.**

**CAPELA DO ALTO**

**2023**



## 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](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

### 1. RELATORIO ANUAL DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2023

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 as atividades realizadas no exercício de 2023 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 diálogo 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 2023 das seguintes manifestações: reclamações, denúncias, sugestão, elogios, solicitações, informações referentes aos serviços prestados pelo município e posteriormente retorná-los com uma resposta.

### 3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Em Janeiro 2023 demos inicio ao novo canal da ouvidoria proporcionando maior agilidade, facilidade e conforto ao cidadão.

Expandimos o canal de atendimento através do App Capela do Alto inteligente, disponível nas versões Android e IOS, como também pelo Portal 156 Web pelo site da prefeitura.

Além disso o canal oferece ao requerente a opção de aberta ou sigilosa, permite acrescentar fotos, vídeos e demais documentos que sejam pertinentes a sua manifestação, possibilitando acompanhar o andamento da sua manifestação através de uma numeração de protocolo gerado pelo próprio canal.

#### Demais canais de comunicação

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

**Site:** [www.capeladoalto.sp.gov.br](http://www.capeladoalto.sp.gov.br)

**E-mail:** [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto: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 N°:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

CNPJ 46.634.077/0001-14

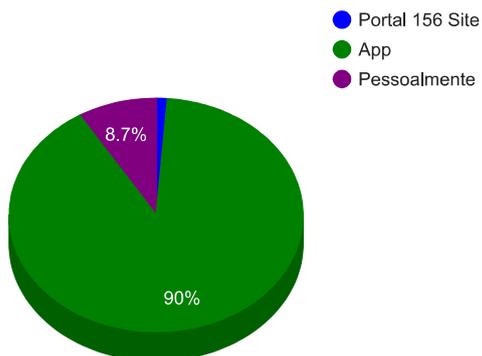
E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

#### 4. RELATÓRIOS GRÁFICOS PERÍODO 01/01/2023 A 31/12/2023.

#### Gráfico percentual dos canais de comunicação utilizados durante o ano 2023.

Entradas



Portal 156 Site	6
App	433
Telefone	0
Carta	0
E-Mail	0
Pessoalmente	42
Mensagem de Texto (SMS)	0
WhatsApp	0
Importadas	0
Sem Entrada	0
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>

No gráfico acima o item **app** refere-se as manifestações recebidas pelo aplicativo Capela do Alto Inteligente, percebe-se um aumento significativo das manifestações recebidas durante 2023, após a implantação do novo canal.



**Prefeitura Municipal de Capela do Alto**

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

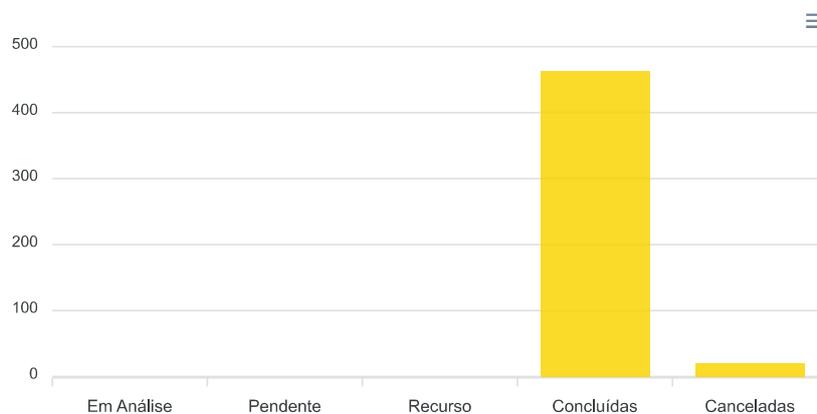
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto: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 2023.

Em Análise	0
Pendente	0
Recurso	0
Concluídas	462
Canceladas	19
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>



**Canceladas:** são referentes a ocorrências testes que foram realizadas para identificar, ajustar e corrigir eventuais erros dentro do canal da ouvidoria.



### Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

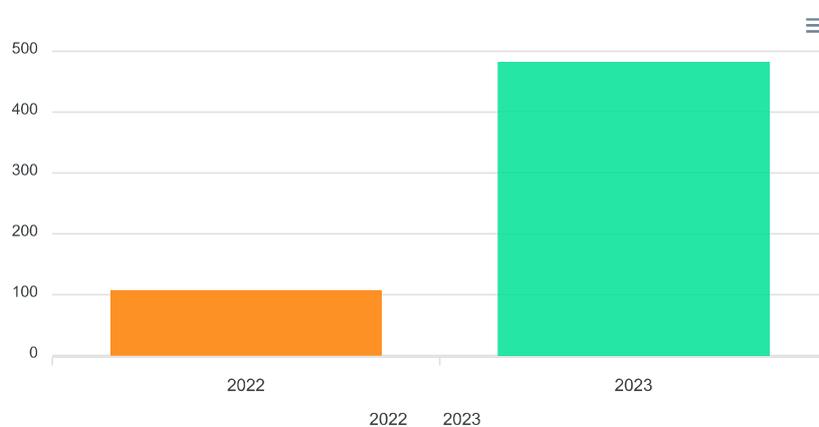
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

#### Gráfico Comparativo Anual.

2022	106
2023	481
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>



É possível verificar a quantidade de registro das manifestações por ano.



### Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

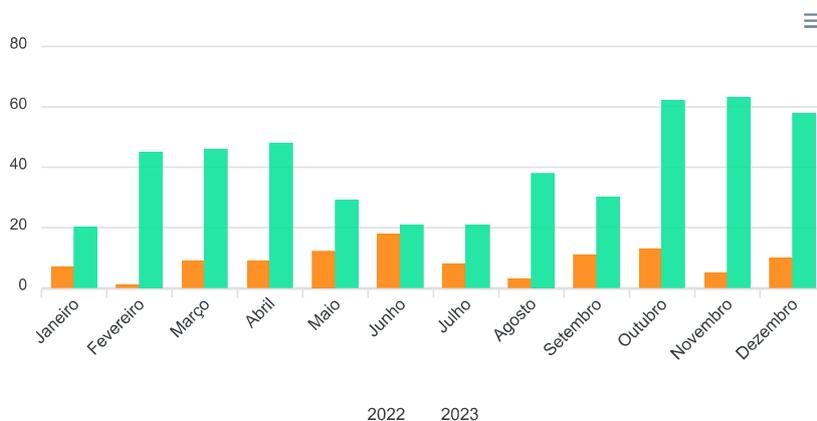
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

#### Gráfico das manifestações mensal.

Mês	2022	2023
Janeiro	7	20
Fevereiro	1	45
Março	9	46
Abril	9	48
Maior	12	29
Junho	18	21
Julho	8	21
Agosto	3	38
Setembro	11	30
Outubro	13	62
Novembro	5	63
Dezembro	10	58
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>481</b>



Verifica-se a evolução das manifestações recebidas mês a mês durante 2023, de acordo com registro gráfico Outubro, Novembro e Dezembro foram os meses com maiores quantidades de demandas registradas.



## Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

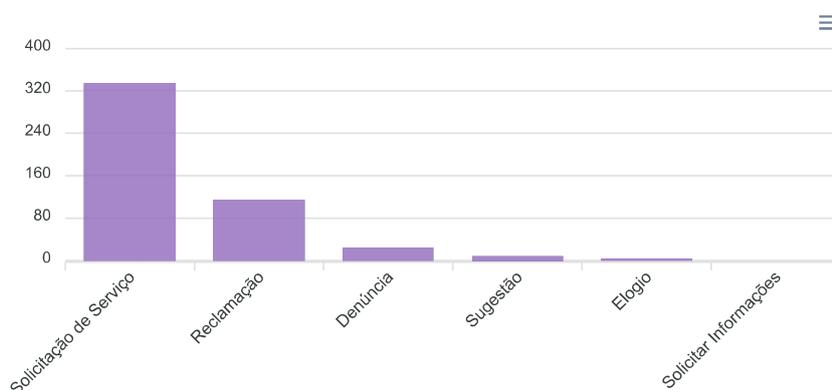
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

### Gráfico por tipos de manifestações.

Solicitação de Serviço	333
Reclamação	114
Denúncia	24
Sugestão	8
Elogio	2
Solicitar Informações	0
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>



**Solicitação de Serviço:** tivemos grande quantidade de solicitação de serviços as mesmas são recebidas e analisadas pelos departamentos que respondem sobre a execução do serviço.

**Reclamação:** observa-se uma boa quantidade recebida de reclamações, demonstrando que a população reconhece na ouvidoria um instrumento para se comunicar e registrar sua insatisfação com alguns serviços prestados pelo município.

**Sugestão:** todas as sugestões são analisadas para que dentro das possibilidades seja possível introduzir melhorias aos serviços prestados pelo município.

**Elogio:** os elogios são recebidos e encaminhados ao departamento que lhe compete para que o mesmo de ciência ao servidor sobre tal elogio.

**Denúncia:** todas as denúncias são avaliadas e analisadas caso a caso, buscando a melhor forma de tratá-las para comprovar a veracidade ou esclarecer os fatos.



## Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

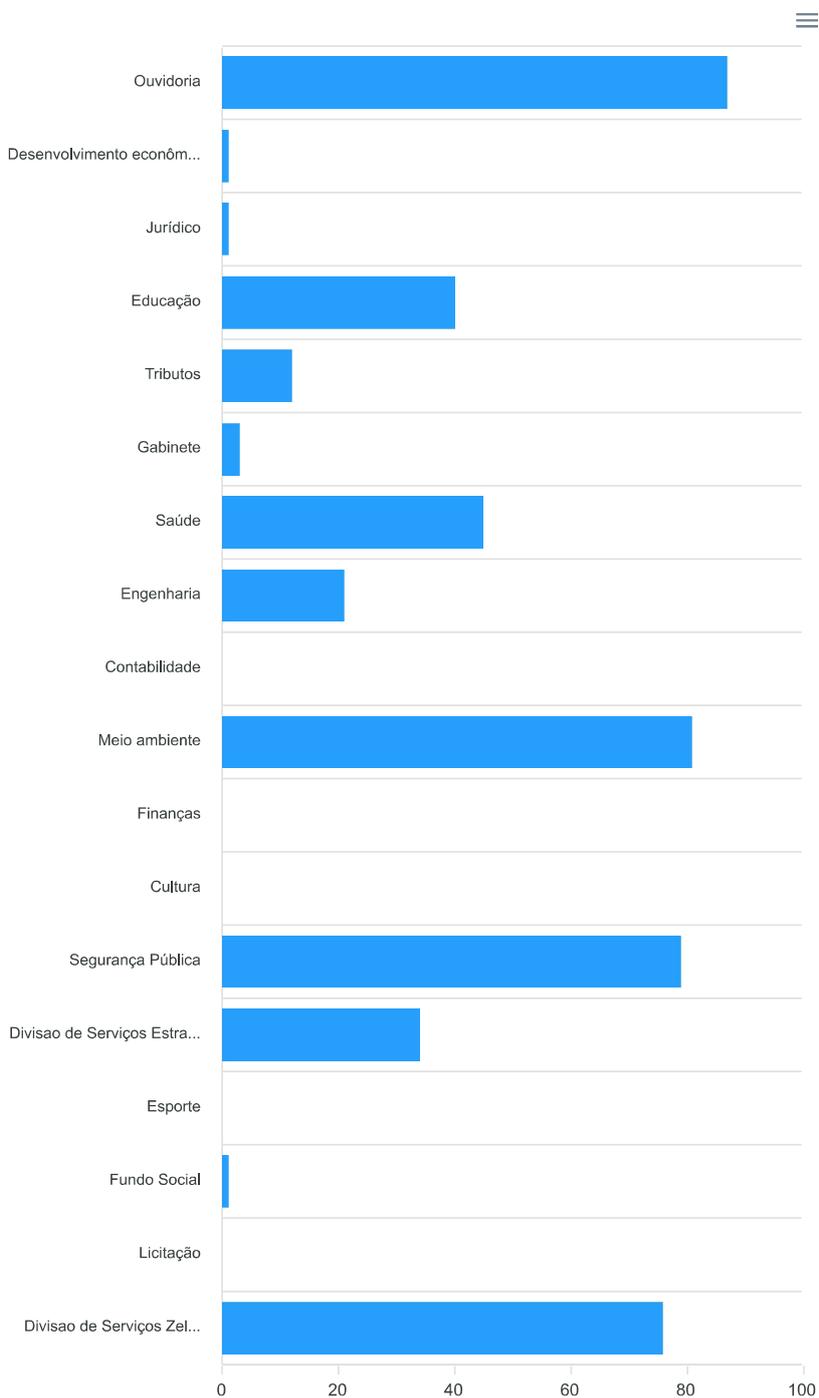
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

### Gráfico por Departamentos.

Ouvidoria	87
Desenvolvimento econômico	1
Jurídico	1
Educação	40
Tributos	12
Gabinete	3
Saúde	45
Engenharia	21
Contabilidade	0
Meio ambiente	81
Finanças	0
Cultura	0
Segurança Pública	79
Divisao de Serviços Estradas	34
Esporte	0
Fundo Social	1
Licitação	0
Divisao de Serviços Zeladoria	76
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>



De acordo o gráfico acima sobre as 87 ocorrências da ouvidoria, refere-se que essas ocorrências foram respondidas diretamente pela ouvidoria não passando por outro Departamento, inclusive as ocorrências testes que foram recebidas e canceladas pela ouvidoria estão inseridas dentro da contagem das 87 ocorrências.



### Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

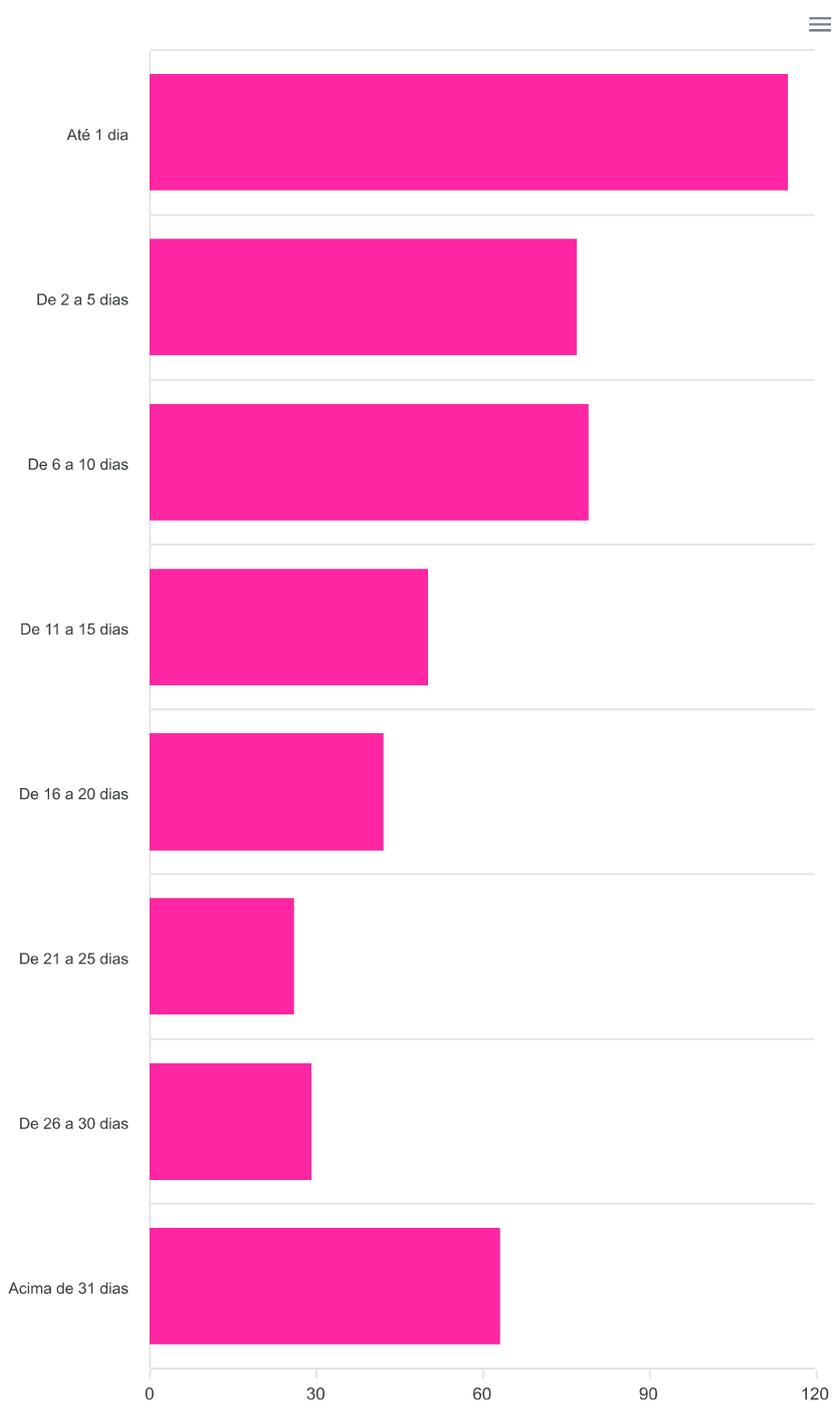
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

#### Gráfico de média por tempo de respostas.

Até 1 dia	115
De 2 a 5 dias	77
De 6 a 10 dias	79
De 11 a 15 dias	50
De 16 a 20 dias	42
De 21 a 25 dias	26
De 26 a 30 dias	29
Acima de 31 dias	63
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>



A Ouvidoria esclarece que as respostas acima de 31 dias, foram expressamente justificadas via ofício e anexadas diretamente dentro do canal pelos Responsáveis de Departamentos.



## Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

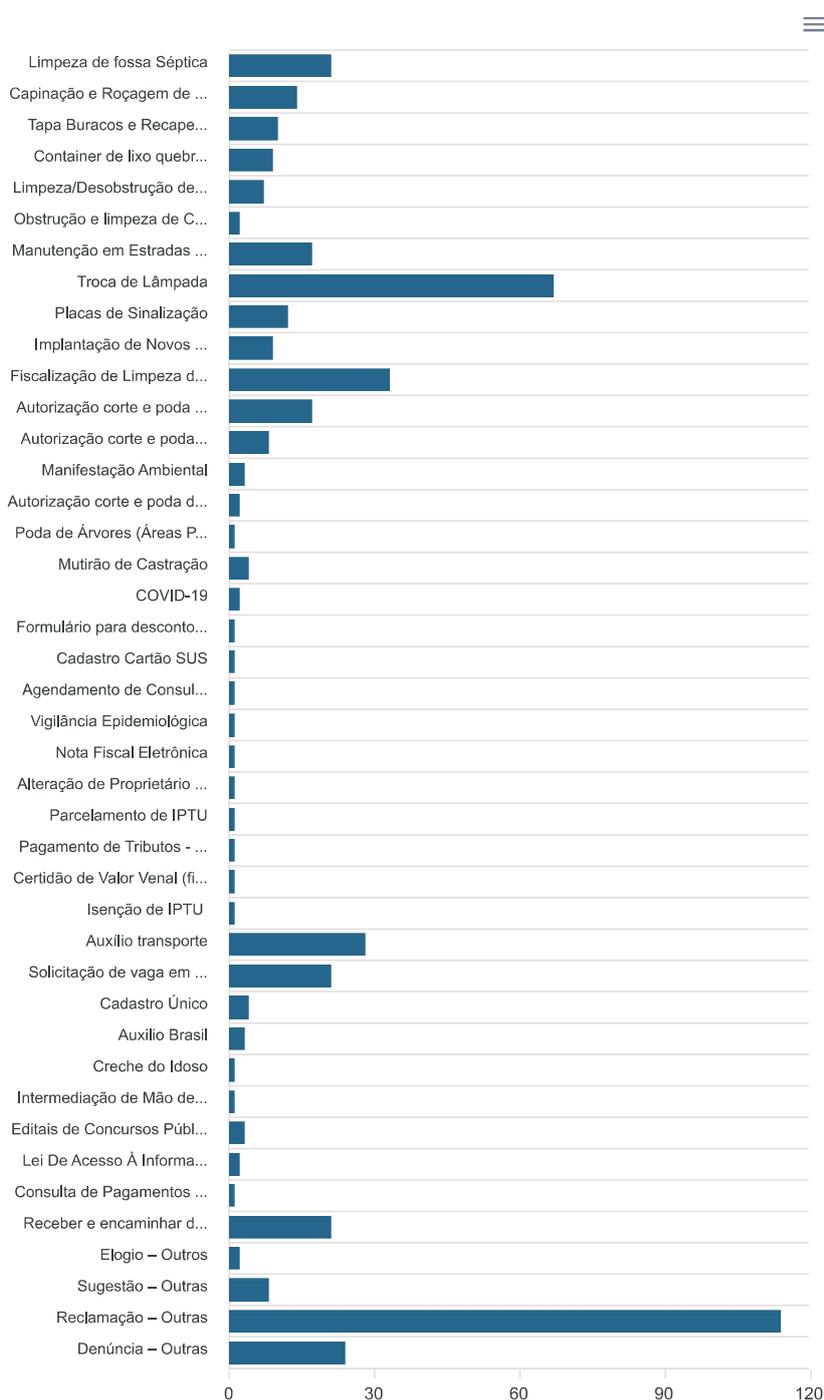
CNPJ 46.634.077/0001-14

E-mail: [ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

### Gráfico por Serviços.

Limpeza de fossa Séptica	21
Capina�o e Ro�agem de áreas Públicas	14
Tapa Buracos e Recapeamento	10
Container de lixo quebrado	9
Limpeza/Desobstru�o de bueiro	7
Obstru�o e limpeza de Calçada (com edifica�o)	2
Manuten�o em Estradas de Terra	17
Troca de Lâmpada	67
Placas de Sinaliza�o	12
Implanta�o de Novos Pontos de Ilumina�o Pública	9
Fiscaliza�o de Limpeza de Terrenos Particulares	33
Autoriza�o corte e poda de árvores em área pública e calçada	17
Autoriza�o corte e poda de árvores em área particular solicitante e proprietário do imóvel	8
Manifesta�o Ambiental	3
Autoriza�o corte e poda de árvores em área particular solicitante não � proprietário do imóvel	2
Poda de árvores (�reas Públicas)	1
Mutirão de Castra�o	4
COVID-19	2
Formulário para desconto em Medica�o de Uso Contínuo	1
Cadastro Cartão SUS	1
Agendamento de Consulta Médica – Clínico Geral	1
Vigilância Epidemiológica	1
Nota Fiscal Eletr�nica	1
Altera�o de Proprietário de Imóvel	1
Parcelamento de IPTU	1
Pagamento de Tributos - Devolu�o de valores pagos - IPTU	1
Certidão de Valor Venal (finalidade Inventário)	1
Isen�o de IPTU	1
Auxílio transporte	28
Solicita�o de vaga em creche	21
Cadastro �nico	4
Auxílio Brasil	3





**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](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

**Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP**

Creche do Idoso	1
Intermediação de Mão de Obra - IMO	1
Editais de Concursos Públicos e ou Processos Seletivos	3
Lei De Acesso À Informação	2
Consulta de Pagamentos a Fornecedores	1
Receber e encaminhar denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação de providências.	21
Elogio – Outros	2
Sugestão – Outras	8
Reclamação – Outras	114
Denúncia – Outras	24
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>

---



## 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](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

## 5. APONTAMENTOS

### 5.1 Apontamento de melhorias em nosso sistema de atendimento:

- **Atendimento on-line:** através do portal 156 implantado diretamente ao site página inicial da prefeitura e pelo App Capela do Alto inteligente, permitindo ao município registrar sua manifestação com mais facilidade e liberdade de expressão.
- **Carta de Serviços:** em 2023 foi implantada a carta de serviços e disponibilizada para acesso do cidadão através App e portal 156 site.
- **Divulgação do atendimento:** por meio de panfletos e cartazes, os panfletos foram disponibilizados nas recepções de diversos departamentos, nas escolas foram entregues a todos os alunos da rede, por sua vez os cartazes foram distribuídos e afixados em lugares visíveis nas recepções dos diversos departamentos inclusive um cartaz foi fixado na rodoviária da cidade devido a circulação de fluxo de pessoas.
- **Divulgação de relatório anual da Ouvidoria:** disponível no App e site da prefeitura dentro do canal da Ouvidoria Portal 156 para acesso de todos os cidadãos, demonstrando maior transparência as nossas atividades.

### 5.2 Apontamento das dificuldades

Destaca-se como relevantes problemas a serem superados:

- **Resposta fora do Prazo:** demora no tratamento dos protocolos por parte de alguns departamentos como Meio Ambiente, Segurança Pública, Zeladoria, Estradas, Social, Saúde, ultrapassando o prazo legal de 30 dias da Ouvidoria Municipal, exigindo uma posição de reiterações frequentes via watsapp, e-mail, telefone solicitando ofícios com justificativas por exceder ao prazo legal de 30 dias.
- **Devolutivas das Respostas:** As devolutivas oferecidas requerem mais atenção em relação a alguns Departamentos que respondem de maneira vaga e superficial, havendo a necessidade de devolvê-las a origem solicitando esclarecimentos e respostas explicativas.
- **Criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:** foram realizados duas publicações do Edital de Chamamento Público, divulgados através do site e redes sociais da prefeitura, porém não surgiu nenhum cidadão interessado.

\*Edital de chamamento público n°: 001/22 publicado em 21/10/2022.

\*Edital de chamamento público n°: 001/22 prorrogação de prazo publicado 22/11/2022.

\*Em 2023 não houve novas publicações.

\*Em 2024 será novamente aberto Chamamento a fim de atender item Criação do Conselho.



**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](mailto:ouvidoria@capeladoalto.sp.gov.br)

**Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP**

**CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO**

No ano de 2023 a ouvidoria passou por uma profunda transformação com a implantação de sistema informatizado, mantendo o foco em ser o canal de expressão do cidadão para aprimoramento e melhoria constante na qualidade do atendimento dos serviços prestados ao cidadãos.

É importante frisar que toda inovação traz consigo alguns desafios a equipe em termos de adaptação e uso da nova ferramenta, diante das dificuldades a ouvidoria constatou a necessidade de participar e incluir na pauta de algumas reuniões da equipe de governo que conta com a presença do Prefeito, Vice-Prefeito, Gerente Geral, Controle Interno e demais diretores levando ao conhecimento de todos assuntos relevantes sobre ouvidoria.

Após a implantação do canal informatizado pelo app e portal 156 site, observou-se a importância de criar um grupo interno via watsapp ouvidoria municipal com todos os diretores e responsáveis pelos Departamentos que possuem acesso ao canal com objetivo de sempre lembrar e alertar a equipe sobre assuntos pertinentes as manifestações recebidas diariamente.

De acordo com os gráficos em 2023, percebe-se um expressivo aumento de abertura de protocolos se comparado ao ano de 2022, tivemos no total 481 protocolos dos quais 418 foram respondidos dentro do prazo e apenas 63 protocolos excederam o prazo legal, porém todos com justificativas expressas, diante dos dados mencionados nota-se uma redução no tempo das respostas.

A ouvidoria esclarece que todos os protocolos respondidos fora do prazo de 30 dias tem necessidade de justificativa de acordo com a Lei Municipal 2.083/2021, assim como Decreto Municipal 3.278/2021, e que por meio de grupo watsapp, e-mail, presencialmente em reuniões sempre foi orientando e alertado a equipe sobre essa questão.

Os dados gráficos mostram 42 atendimentos presenciais isso demonstra que o cidadão se sente mais acolhido, por fim a Ouvidoria Municipal de Capela do Alto vem trabalhando com a finalidade de ser um elo de comunicação entre cidadão e administração, buscando desenvolver um melhor atendimento no ano de 2024.

---

Francine Ramos Nunes  
Ouvidor do município

Capela do Alto, 31 de Janeiro de 2024.