



**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**

**OUVIDORA DO MUNICÍPIO**

**FRANCINE RAMOS NUNES**

## **RELATÓRIO**

### **REFERENTE AO ANO DE 2024**

**OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL.**

**CAPELA DO ALTO**

**2024**



## 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 2024

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 2024 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 2024 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

Para registro das manifestações a ouvidoria possui os seguintes canais de atendimento abaixo:

**Site Portal 156:** <https://capeladoalto.cidadeinteligente.app.br/portal>

**Site Capela Sem papel/Flowdocs:** <https://capeladoalto.flowdocs.com.br:2053/credentials/login>

**Aplicativo:** CapeladoAltoInteligente

- **Google Play:** <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.f5webnet.capeladoalto>
- **App Store:** <https://apps.apple.com/br/app/capela-do-alto/id1564507838>

**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 Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-000

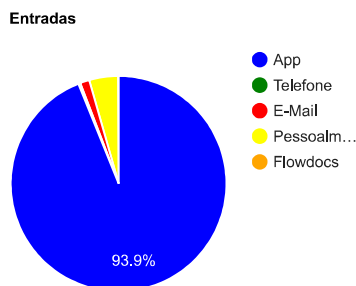
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

### 4. RELATÓRIOS GRÁFICOS PERÍODO 01/01/2024 A 31/12/2024.

#### Gráfico percentual dos canais de comunicação utilizados durante o ano 2024.



|                         |            |
|-------------------------|------------|
| Portal 156 Site         | 0          |
| App                     | 828        |
| Telefone                | 3          |
| Carta                   | 0          |
| E-Mail                  | 12         |
| Pessoalmente            | 38         |
| Mensagem de Texto (SMS) | 0          |
| WhatsApp                | 0          |
| Flowdocs                | 1          |
| Importadas              | 0          |
| Sem Entrada             | 0          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>882</b> |

O gráfico acima refere-se sobre as opções dos meios de entrada que o município disponibiliza ao cidadão para registrar sua manifestação:

**App:** pelo aplicativo CapeladoAltoInteligente.

**Capela Sem Papel/ Flowdocs:** através site oficial da prefeitura ícone Capela sem Papel possibilita abrir diversos protocolos na Prefeitura diretamente do seu lar, através de um atendimento 100% digital, com esse novo sistema implantado em novembro de 2023, não é mais necessário deslocar-se até a Prefeitura com a documentação em mãos para iniciar ou acompanhar um requerimento, já que todo o processo pode ser realizado online. Essa inovação, modernização no atendimento simplifica os procedimentos.

Devido ao bom funcionamento dos meios digitais de comunicação, é notória a progressiva mudança cultural dos usuários, utilizando em massa os canais digitais, confirmando a preferência de atendimento pelo canal digital em comparação aos demais canais de atendimento.



**Prefeitura Municipal de Capela do Alto**

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

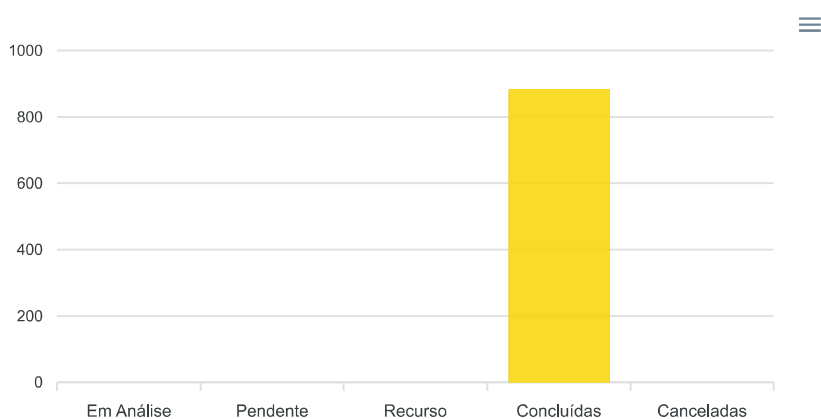
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

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

**Gráfico de manifestações é possível verificar a quantidade de registro das manifestações anual 2024.**

|              |            |
|--------------|------------|
| Em Análise   | 0          |
| Pendente     | 0          |
| Recurso      | 0          |
| Concluídas   | 882        |
| Canceladas   | 0          |
| <b>TOTAL</b> | <b>882</b> |





### Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

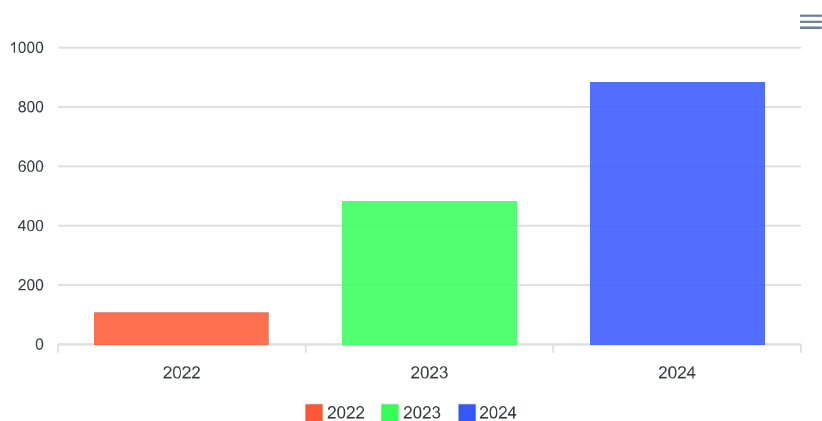
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

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

#### Gráfico Comparativo Anual.

|              |             |
|--------------|-------------|
| 2022         | 106         |
| 2023         | 481         |
| 2024         | 882         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1469</b> |



É possível observar o crescimento das demandas nos últimos três anos. Em 2022 foram abertas 106 manifestações, 2023 foram 481 manifestações, já em 2024 tivemos 882 manifestações, com aumento relevante, os dados indicam a procura do cidadão Capelense que vem utilizado a ouvidoria como canal de interlocução com a Administração Municipal.

Observa-se em 2024 um aumento significativo de 401 manifestações a mais do que no ano anterior em 2023.



### Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

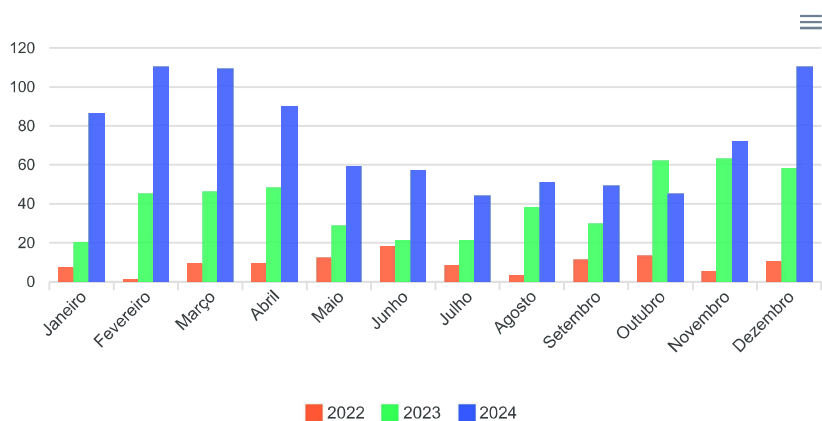
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

#### Gráfico das manifestações mensal.

| Mês          | 2022       | 2023       | 2024       |
|--------------|------------|------------|------------|
| Janeiro      | 7          | 20         | 86         |
| Fevereiro    | 1          | 45         | 110        |
| Março        | 9          | 46         | 109        |
| Abril        | 9          | 48         | 90         |
| Maió         | 12         | 29         | 59         |
| Junho        | 18         | 21         | 57         |
| Julho        | 8          | 21         | 44         |
| Agosto       | 3          | 38         | 51         |
| Setembro     | 11         | 30         | 49         |
| Outubro      | 13         | 62         | 45         |
| Novembro     | 5          | 63         | 72         |
| Dezembro     | 10         | 58         | 110        |
| <b>TOTAL</b> | <b>106</b> | <b>481</b> | <b>882</b> |



Verifica-se a evolução das manifestações recebidas mês a mês durante 2024, de acordo com registro gráfico Fevereiro, Março e Dezembro foram os meses com maiores quantidades de demandas registradas.



## Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

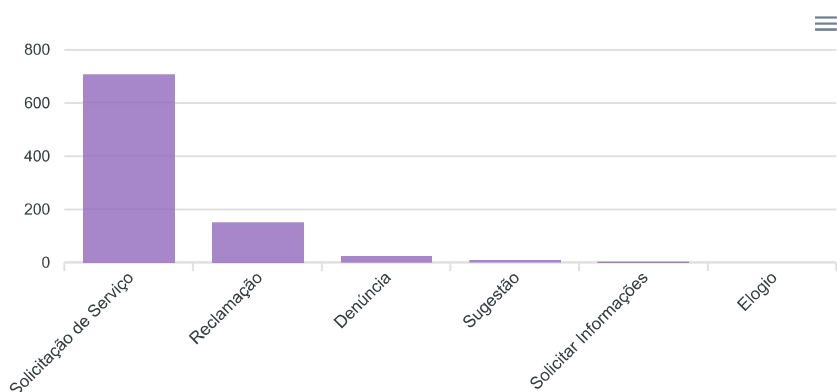
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

### Gráfico por tipos de manifestações.

|                        |            |
|------------------------|------------|
| Solicitação de Serviço | 704        |
| Reclamação             | 149        |
| Denúncia               | 20         |
| Sugestão               | 6          |
| Solicitar Informações  | 3          |
| Elogio                 | 0          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>882</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 ao serviços prestados pelo município.

**Solicitação Informações:** as mesmas foram recebidas, analisadas e respondidas.

**Elogio:** os elogios são recebidos e encaminhados ao departamento que lhe compete para que o mesmo de ciência ao servidor sobre tal elogio, porém em 2024 não tivemos nenhum 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

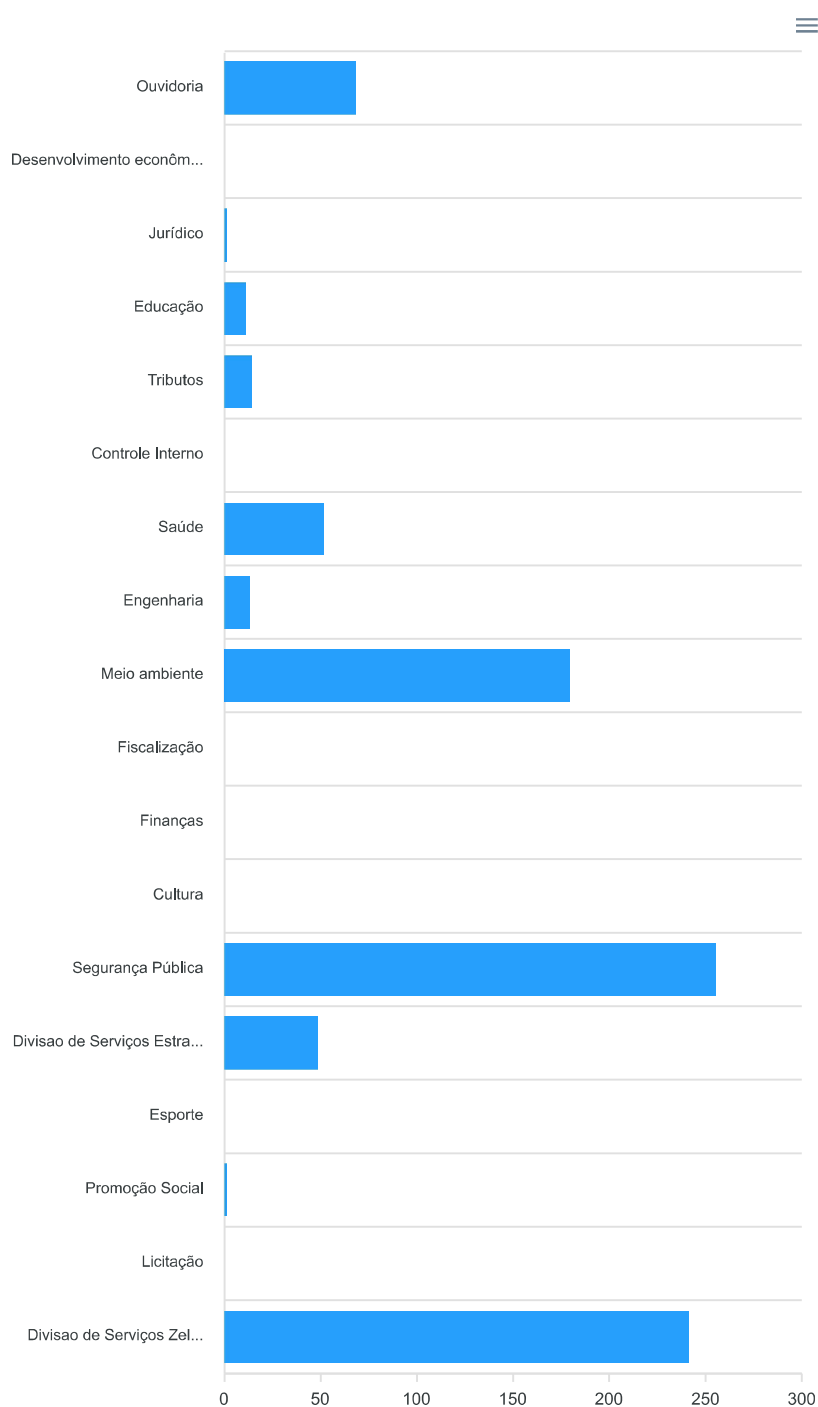
CNPJ 46.634.077/0001-14

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                     | 68         |
| Desenvolvimento econômico     | 0          |
| Jurídico                      | 1          |
| Educação                      | 11         |
| Tributos                      | 14         |
| Controle Interno              | 0          |
| Saúde                         | 51         |
| Engenharia                    | 13         |
| Meio ambiente                 | 179        |
| Fiscalização                  | 0          |
| Finanças                      | 0          |
| Cultura                       | 0          |
| Segurança Pública             | 255        |
| Divisao de Serviços Estradas  | 48         |
| Esporte                       | 0          |
| Promoção Social               | 1          |
| Licitação                     | 0          |
| Divisao de Serviços Zeladoria | 241        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>882</b> |



De acordo com o gráfico acima sobre as 68 ocorrências da ouvidoria, refere-se que essas ocorrências foram respondidas diretamente pela ouvidoria não tendo necessidade de encaminhar para outro Departamento.





### Prefeitura Municipal de Capela do Alto

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

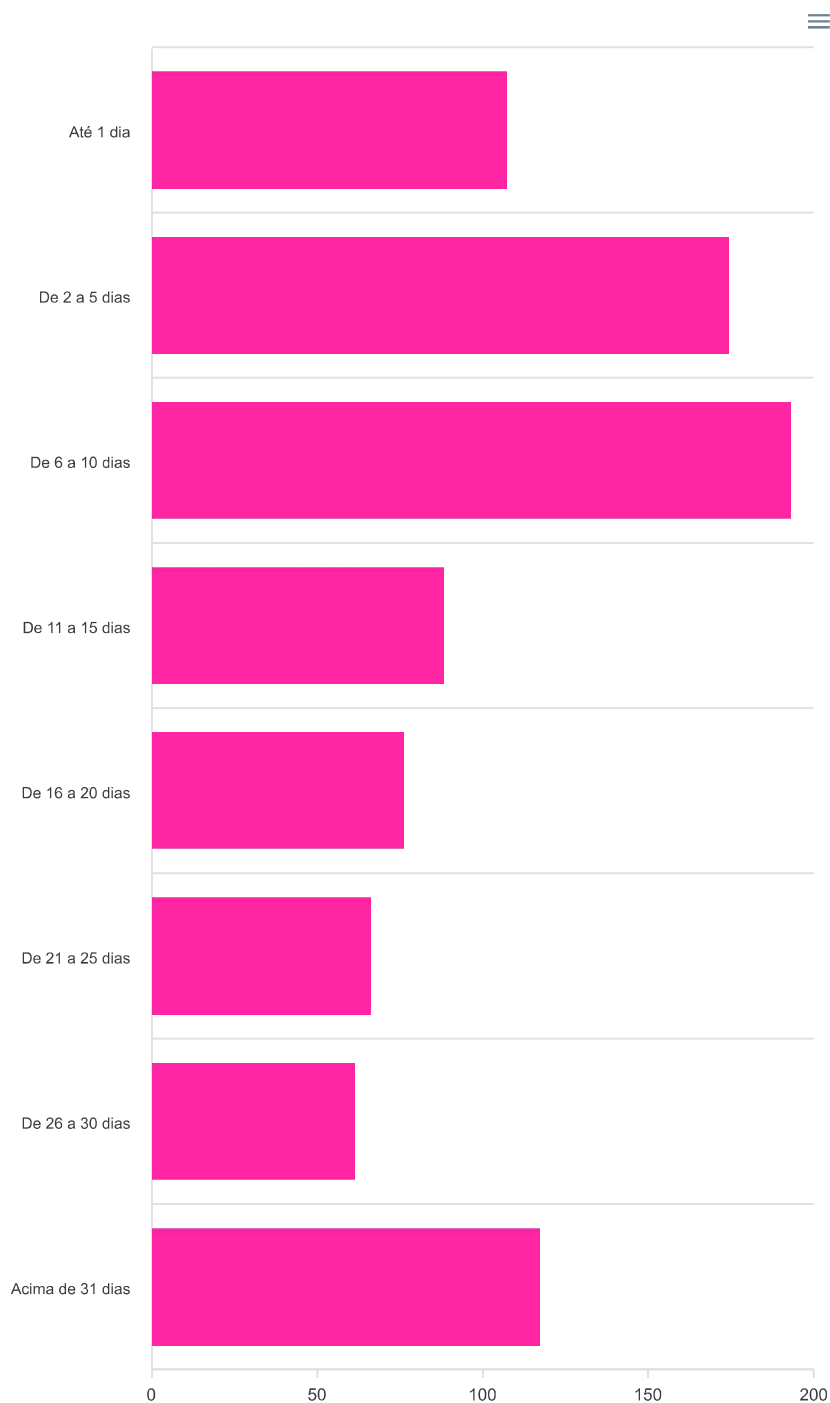
CNPJ 46.634.077/0001-14

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        | 107        |
| De 2 a 5 dias    | 174        |
| De 6 a 10 dias   | 193        |
| De 11 a 15 dias  | 88         |
| De 16 a 20 dias  | 76         |
| De 21 a 25 dias  | 66         |
| De 26 a 30 dias  | 61         |
| Acima de 31 dias | 117        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>882</b> |



Do total de 882 manifestações de atendimentos, 765 foram recebidas, encaminhadas, respondidas e concluídas dentro do prazo legal de 30 dias.

Referente a 117 manifestações respondidas fora do prazo acima de 31 dias foram expressamente justificadas dentro do canal da ouvidoria 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

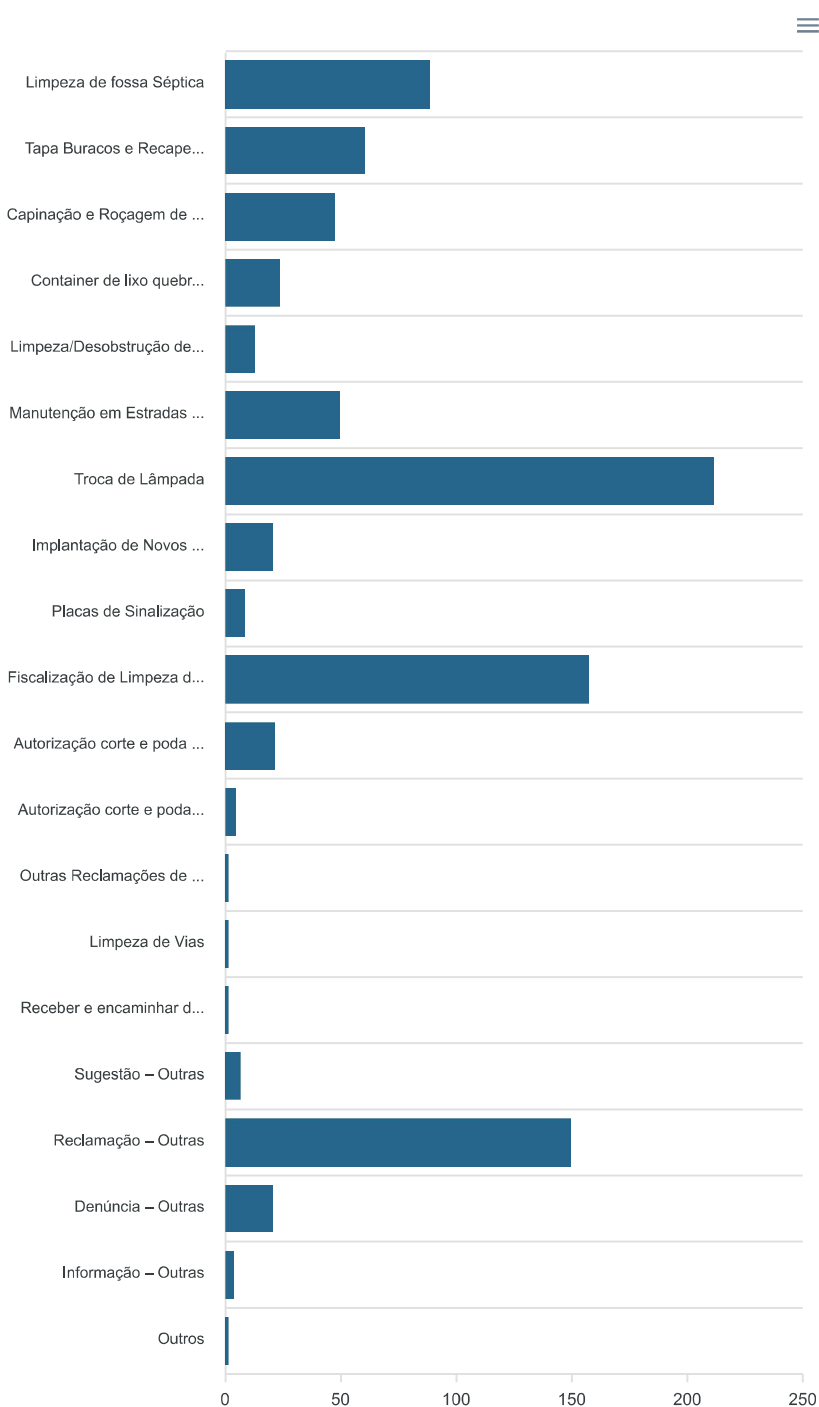
CNPJ 46.634.077/0001-14

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                                                                    | 88         |
| Tapa Buracos e Recapeamento                                                                 | 60         |
| Capinação e Roçagem de Áreas Públicas                                                       | 47         |
| Container de lixo quebrado                                                                  | 23         |
| Limpeza/Desobstrução de bueiro                                                              | 12         |
| Manutenção em Estradas de Terra                                                             | 49         |
| Troca de Lâmpada                                                                            | 211        |
| Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública                                           | 20         |
| Placas de Sinalização                                                                       | 8          |
| Fiscalização de Limpeza de Terrenos Particulares                                            | 157        |
| Autorização corte e poda de árvores em área pública e calçada                               | 21         |
| Autorização corte e poda de árvores em área particular solicitante e proprietário do imóvel | 4          |
| Outras Reclamações de Moradores                                                             | 1          |
| Limpeza de Vias                                                                             | 1          |
| Receber e encaminhar denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação de providências.   | 1          |
| Sugestão – Outras                                                                           | 6          |
| Reclamação – Outras                                                                         | 149        |
| Denúncia – Outras                                                                           | 20         |
| Informação – Outras                                                                         | 3          |
| Outros                                                                                      | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                | <b>882</b> |





## 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

### 5. APONTAMENTOS 2024

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

- **Atendimento on-line:** através do portal 156 e Capela Sem Papel implantado diretamente ao site página inicial da prefeitura e pelo App Capela do Alto inteligente, permitindo ao munícipe registrar sua manifestação com mais facilidade e liberdade de expressão.
- **Carta de Serviços:** atualizada em 2024 com as novas configurações estruturais no site e app, facilitando a localização e realização de pesquisa por meio eficiente de busca que engloba todos os serviços presentes na carta de serviços voltados ao cidadão.
- **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, ultrapassando o prazo legal de 30 dias da Ouvidoria Municipal, exigindo uma posição de reiterações frequentes via watsapp, e-mail, telefone solicitando 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.
- **Protocolos insuficiente para análise:** alguns protocolos recebidos surgem com ausência de informações necessária para análise e quando solicitado pela ouvidoria mais informações não se teve retorno, sem produção de resposta conclusiva.
- **Divulgação do atendimento:** em 2024 não houve publicação, divulgação pelo site e redes sociais da prefeitura devido a período eleitoral no município.
- **Criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:** em 2024 não houve nova publicação, divulgação de chamamento devido a período eleitoral no município.



## 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**

### CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO

Após dois anos da implantação do canal ouvidoria com objetivo de oferecer um canal informatizado mais moderno e eficiente aos cidadãos, é possível verificar através dos dados estatísticos uma boa aceitação e adesão dessa nova ferramenta, inclusive o gráfico de percentual dos canais de comunicação revela que 828 manifestações foram abertas pelo aplicativo do celular indicando a preferência por este canal digital em relação aos demais meios de entrada.

Referente a carta de serviços em 2024 realizamos sua atualização, buscamos melhorias da acessibilidade facilitando ao cidadão na hora de pesquisar pelos serviços no site e app.

Por conta de questões eleitorais em 2024 dentro do município, houve necessidade de rever e adiar a divulgação de novo chamamento da criação do conselho de usuários dos serviços públicos, assim como a divulgação de atendimento da ouvidoria por meio site e redes sociais da prefeitura, mas isso não impediu a ouvidoria de ser um ano promissor nos atendimentos, bem como participação ativa da ouvidoria na implantação da LGPD em toda estrutura administrativa.

Em 2024 tivemos um total de 882 protocolos de atendimentos, no qual 739 protocolos foram concluídos em até 30 dias dentro do prazo legal, demonstrando um desempenho positivo da equipe.

A ouvidoria esclarece que os 117 protocolos respondidos fora do prazo acima de 31 dias foram justificados, conforme a Lei Municipal 2.083/2021 e Decreto Municipal 3.278/2021.

Mantivemos ativo o grupo interno via watsapp da ouvidoria municipal com todos os diretores(as) e responsáveis pelos Departamentos que possuem acesso ao canal com objetivo de sempre lembrar a equipe sobre os protocolos recebidas diariamente, principalmente alertar sobre os protocolos que estão vencidos e a importância de sempre responder dentro do prazo.

Sempre que houver assuntos pertinentes relacionados a ouvidoria, conforme a necessidade será solicitado que tais assuntos estejam na pauta de reuniões da equipe gestora.

Em suma, compreendemos a importância do acolhimento, tratamento e principalmente a entrega de soluções e respostas conclusivas ao manifestante de forma clara e objetiva.

Diante dos dados expostos, a Ouvidoria Municipal de Capela do Alto vem trabalhando com a finalidade de ser um elo de comunicação entre cidadão e administração, buscando aprimorar e evoluir nos atendimentos em 2025.

---

Francine Ramos Nunes  
Ouvidora do município

Capela do Alto, 31 de Janeiro de 2025.



## MUNICÍPIO DE CAPELA DO ALTO

PRACA SÃO FRANCISCO, Nº 26 - CENTRO - CNPJ: 46.634.077/0001-14

CAPELA DO ALTO/SP - CEP 18.195-000

FONE: (15) 3267-8800



### CÓDIGO DE ACESSO

9EF310E6E69A4B37AEAFFC58EDFE6FFB

### VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

- ✓ Assinante: FRANCINE RAMOS NUNES em 31/01/2025 14:52:39  
CPF:\*\*\*.\*\*\*-.608-88  
Certificadora: MUNICÍPIO DE CAPELA DO ALTO - ROOT
- ✓ Assinante: HENRIQUE DANIEL LEME em 03/02/2025 18:39:58  
CPF:\*\*\*.\*\*\*-.178-02  
Certificadora: MUNICÍPIO DE CAPELA DO ALTO - ROOT

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://capeladoalto.flowdocs.com.br:2053/public/assinaturas/9EF310E6E69A4B37AEAFFC58EDFE6FFB>