



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-034

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

OUVIDORA DO MUNICÍPIO

FRANCINE RAMOS NUNES

RELATÓRIO

REFERENTE AO ANO DE 2025

OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL.

CAPELA DO ALTO

2025



Prefeitura Municipal de Capela do Alto
Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-034
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 2025

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 2025 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 2025 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

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



4. RELATÓRIOS GRÁFICOS PERÍODO 01/01/2025 A 31/12/2025.

Gráfico percentual dos canais de comunicação utilizados durante o ano 2025.



Portal 156 Site	0
App	951
Telefone	1
Carta	0
E-Mail	7
Pessoalmente	43
Mensagem de Texto (SMS)	0
WhatsApp	0
Flowdocs	0
Importadas	0
Sem Entrada	0
TOTAL	1002

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:18195-034

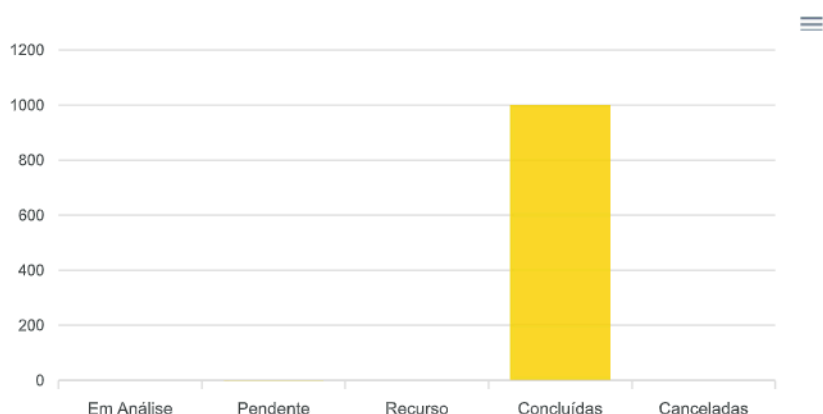
CNPJ 46.634.077/0001-14

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 2025.

Em Análise	0
Pendente	1
Recurso	0
Concluídas	1001
Canceladas	0
TOTAL	1002



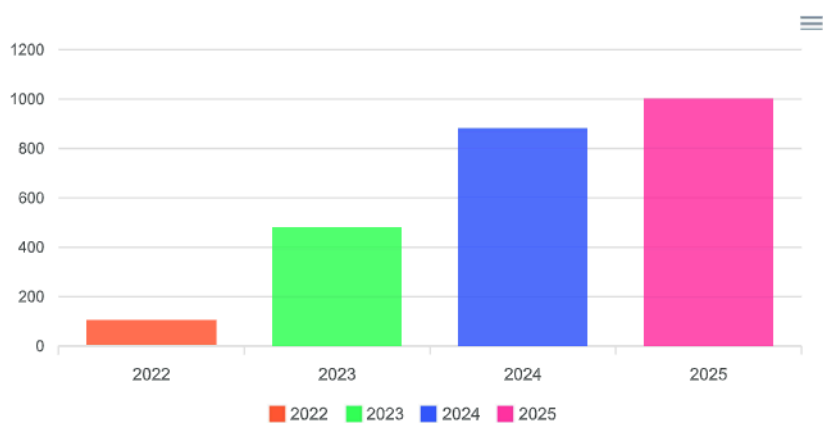
Protocolo Pendente

Referente a pendência de um protocolo não decorre de ausência de acompanhamento por parte da Ouvidoria, mas sim de sucessivos redirecionamentos entre setores. A demanda foi inicialmente encaminhada à Zeladoria, que orientou o envio ao Meio Ambiente; após análise, o Meio Ambiente informou tratar-se de área pública e devolveu a solicitação para a Zeladoria, setor responsável pela execução. Contudo, não houve resposta conclusiva do setor executor dentro do prazo. Ressalta-se ainda que a troca de diretoria da Zeladoria, ocorrida entre os meses de dezembro e janeiro, contribuiu para o atraso na finalização da demanda.



Gráfico Comparativo Anual.

2022	106
2023	481
2024	882
2025	1002
TOTAL	2471



É possível observar um crescimento significativo das demandas registradas nos últimos quatro anos.

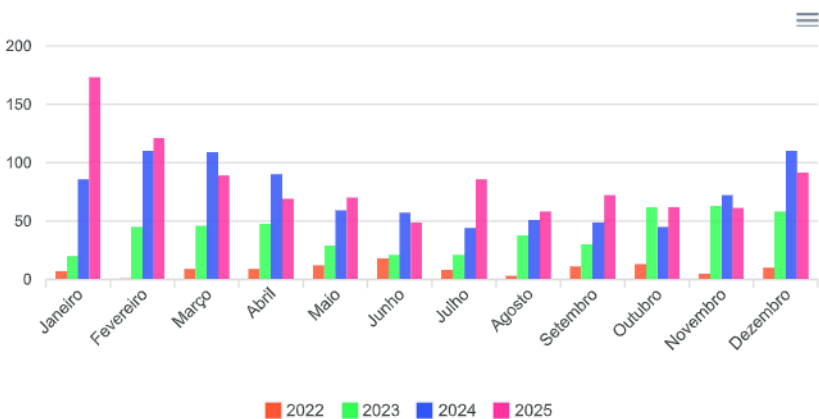
Em 2025, o total de atendimentos apresentou um aumento aproximado de 13,6%, em relação a 2024, passando de 882 manifestações em 2024 para 1.002 manifestações em 2025.

Esses dados evidenciam a crescente procura do cidadão capelense pela Ouvidoria, consolidando-a como um importante canal de interlocução entre a população e a Administração Municipal.



Gráfico das manifestações mensais.

Mês	2022	2023	2024	2025
Janeiro	7	20	86	173
Fevereiro	1	45	110	121
Março	9	46	109	89
Abril	9	48	90	69
Maiο	12	29	59	70
Junho	18	21	57	49
Julho	8	21	44	86
Agosto	3	38	51	58
Setembro	11	30	49	72
Outubro	13	62	45	62
Novembro	5	63	72	61
Dezembro	10	58	110	92
TOTAL	106	481	882	1002

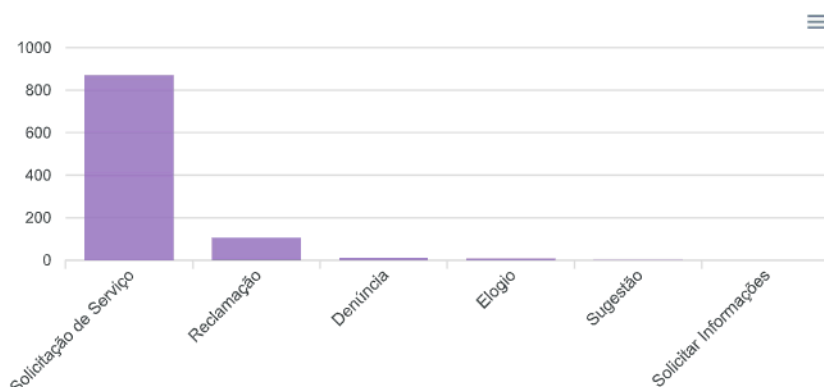


Verifica-se a evolução das manifestações recebidas mês a mês durante 2025, de acordo com registro gráfico Janeiro, Fevereiro e Dezembro foram os meses com maiores quantidades de demandas registradas.



Gráfico por tipos de manifestações 2025.

Solicitação de Serviço	871
Reclamação	105
Denúncia	13
Elogio	8
Sugestão	5
Solicitar Informações	0
TOTAL	1002



O que é uma manifestação?

A manifestação é a forma que o cidadão tem de entrar em contato com a Ouvidoria para registrar opiniões, bem como sua satisfação ou insatisfação em relação a um atendimento ou serviço recebido.

De acordo com o assunto da manifestação, o cidadão deverá escolher a categoria mais adequada, para que sua solicitação seja analisada e encaminhada corretamente.

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.

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.

Elogio: Os elogios recebidos pela Ouvidoria são registrados e encaminhados ao departamento competente para ciência dos servidores envolvidos. Esse reconhecimento valoriza o trabalho realizado, reforça boas práticas no serviço público e contribui para a motivação e o engajamento dos profissionais.

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

Solicitação Informações: não tivemos nenhuma solicitação de informação registrada.

OBS: Em 2024 não foram registrados elogios. Já em 2025, a Ouvidoria recebeu 8 elogios, indicando um resultado positivo.



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-034

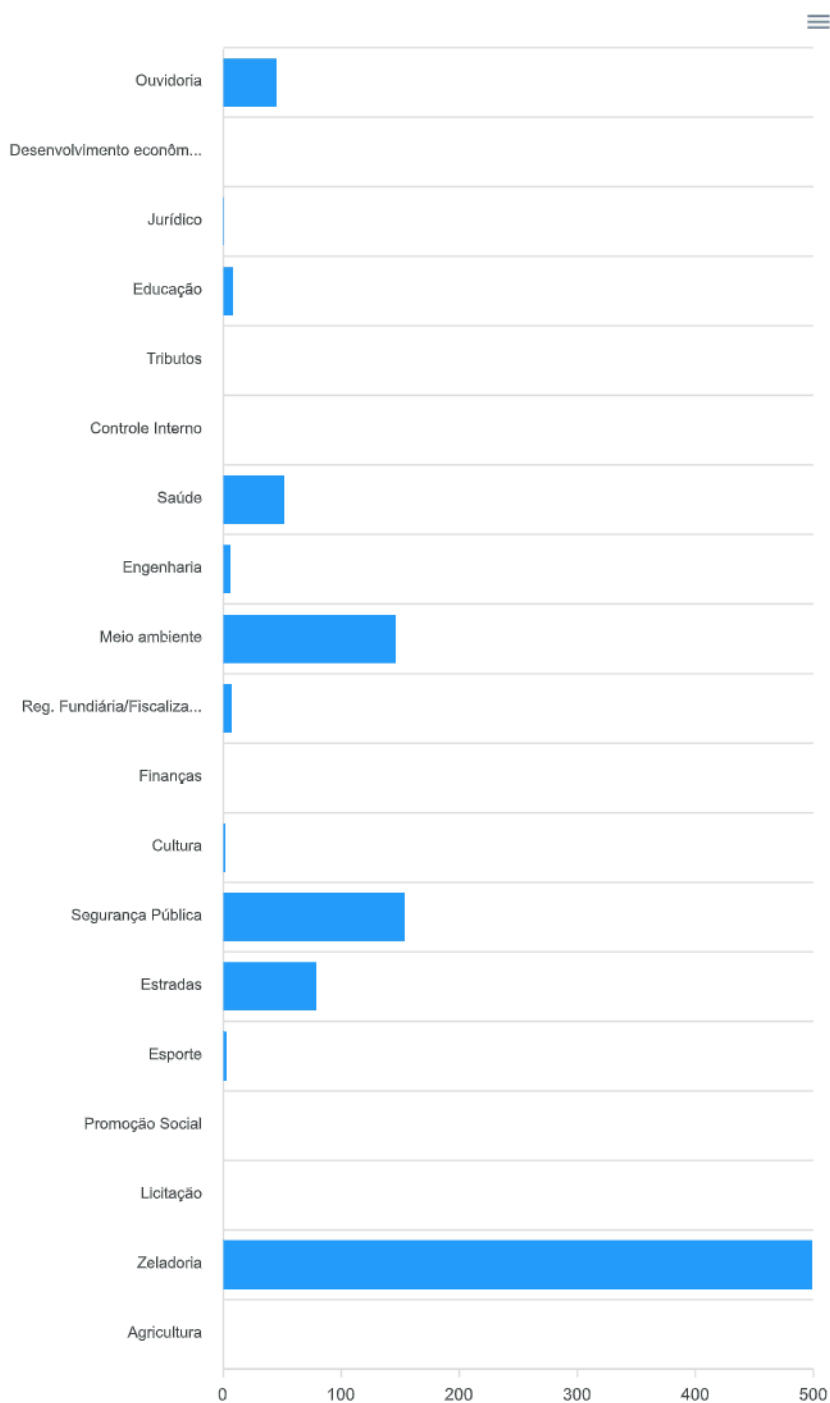
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfico por Departamentos.

Ouvidoria	45
Desenvolvimento econômico	0
Jurídico	1
Educação	8
Tributos	0
Controle Interno	0
Saúde	52
Engenharia	6
Meio ambiente	146
Reg. Fundiária/Fiscalização	7
Finanças	0
Cultura	2
Segurança Pública	154
Estradas	79
Esporte	3
Promoção Social	0
Licitação	0
Zeladoria	499
Agricultura	0
TOTAL	1002



De acordo com o gráfico acima sobre as 45 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 Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-034

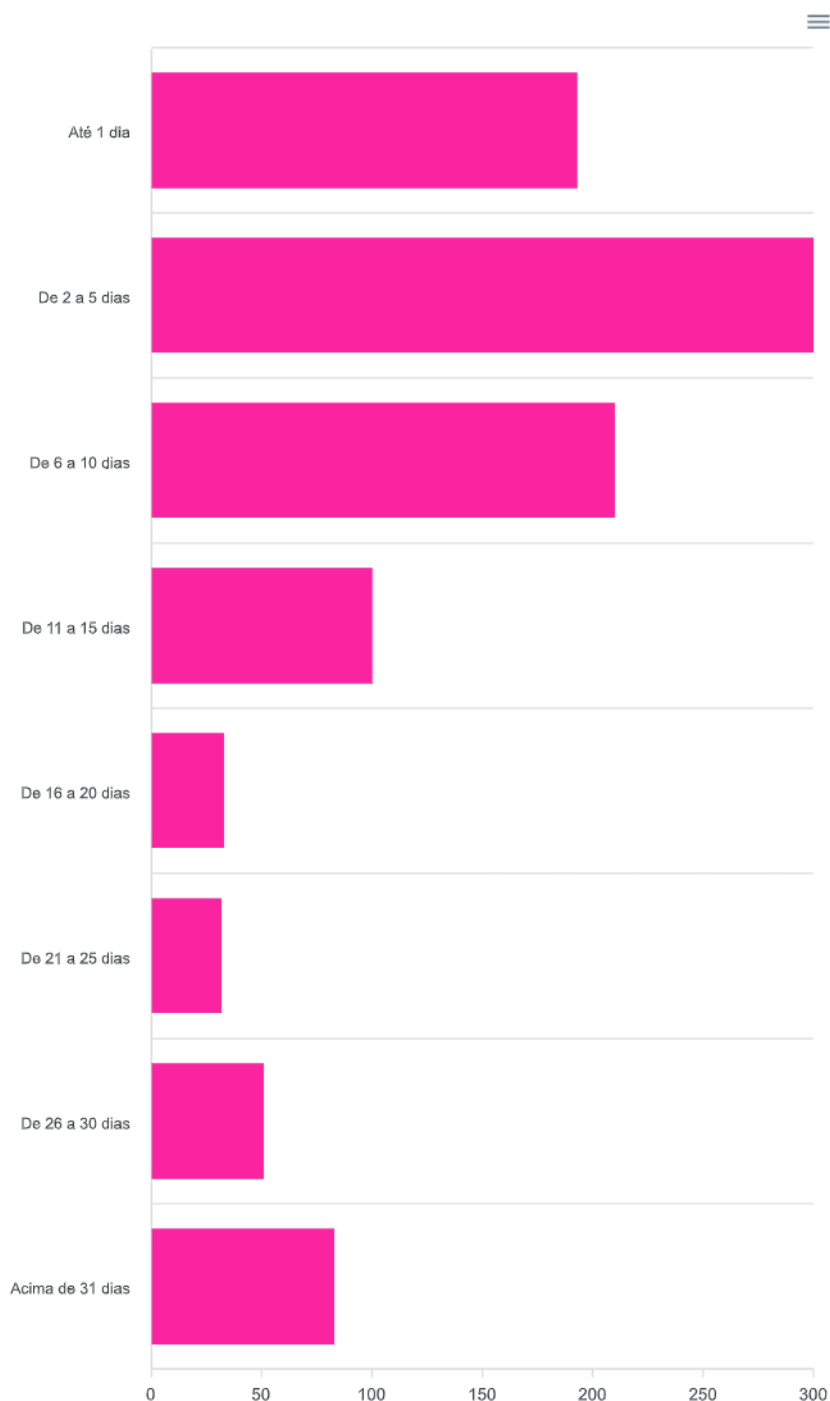
CNPJ 46.634.077/0001-14

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	193
De 2 a 5 dias	300
De 6 a 10 dias	210
De 11 a 15 dias	100
De 16 a 20 dias	33
De 21 a 25 dias	32
De 26 a 30 dias	51
Acima de 31 dias	83
TOTAL	1002



Do total de 1002 manifestações de atendimentos, 919 (aproximadamente 92%) foram recebidas, analisadas, destinadas acompanhadas na tratativa/resolutividade e respondidas ao manifestante dentro do prazo legal de 30 dias.

Referente a 83 manifestações (aproximadamente 8,0%) 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:18195-034

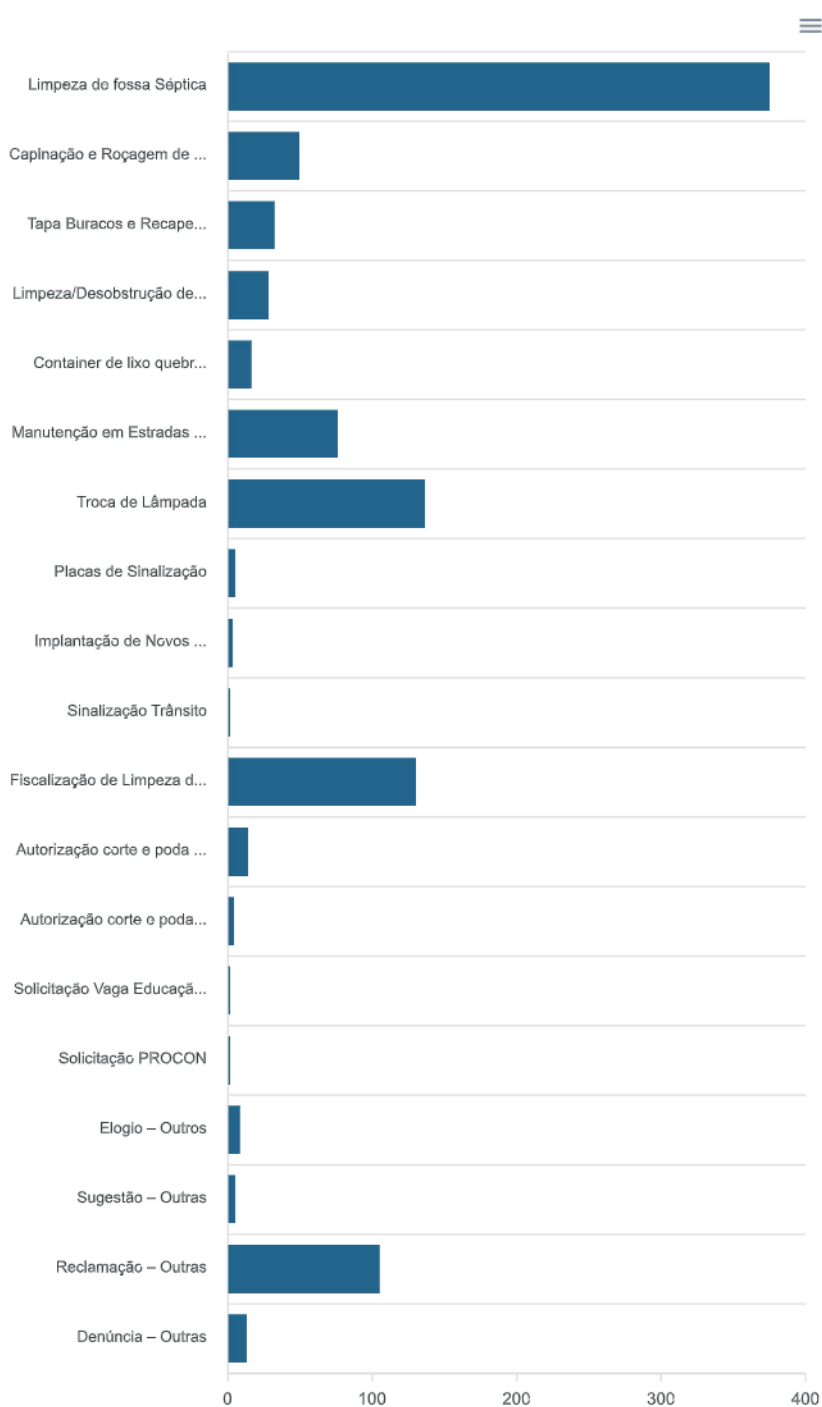
CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Gráfico por Serviços.

Limpeza de fossa Séptica	375
Capinação e Roçagem de Áreas Públicas	49
Tapa Buracos e Recapeamento	32
Limpeza/Desobstrução de bueiro	28
Container de lixo quebrado	16
Manutenção em Estradas de Terra	76
Troca de Lâmpada	136
Placas de Sinalização	5
Implantação de Novos Pontos de Iluminação Pública	3
Sinalização Trânsito	1
Fiscalização de Limpeza de Terrenos Particulares	130
Autorização corte e poda de árvores em área pública e calçada	14
Autorização corte e poda de árvores em área particular solicitante e proprietário do imóvel	4
Solicitação Vaga Educação Especial	1
Solicitação PROCON	1
Elogio – Outros	8
Sugestão – Outras	5
Reclamação – Outras	105
Denúncia – Outras	13
TOTAL	1002





5. APONTAMENTOS 2025

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 2025 com as novas configurações do site e do app, o cidadão pode localizar e consultar todos os serviços públicos disponíveis na Carta de Serviços de forma mais rápida, simples e eficiente. A ferramenta de busca foi aprimorada para abranger todos os serviços voltados ao cidadão, garantindo acesso ágil e completo às informações.

Ano a ano, buscamos tornar este canal mais intuitivo e ágil, fortalecendo a Ouvidoria como o principal ponto de orientação e consulta sobre serviços públicos.

- **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.
- **Divulgação de atendimento:** O atendimento da Ouvidoria foi divulgado em 2025 por meio do site oficial da prefeitura e também pelas redes sociais institucionais, garantindo ampla visibilidade e acesso à população.

5.2 Apontamento das dificuldades

Destaca-se como relevantes problemas a serem superados:

- **Resposta fora do Prazo:** Foram identificadas 83 manifestações (aproximadamente 8,0%) respondidas fora do prazo legal de 30 dias. Tal situação decorre, principalmente, da demora no tratamento dos protocolos por parte de alguns departamentos, o que tem exigido reiteradas cobranças e solicitações de justificativas, em razão do descumprimento do prazo legal.
- **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 são recebidos sem informações suficientes para análise. Quando a ouvidoria solicita complementação e não recebe retorno, não é possível emitir resposta conclusiva, nesses casos o protocolo é finalizado com orientação ao cidadão para abrir novo protocolo acrescentando as informações necessárias.
- **Criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:** em 2025, a Ouvidoria realizou duas publicações do Edital de Chamamento para a composição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. O primeiro edital, vigente de 08/04/2025 a 08/05/2025, e o segundo, de 14/05/2025 a 14/06/2025, não tiveram inscrições de interessados. Dessa forma, não foi possível viabilizar a criação do conselho no período.



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-034

CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o gráfico dos canais de comunicação referente ao ano de 2025, observa-se que o aplicativo (canal digital) lidera a preferência da população em relação aos demais meios de registro de manifestações, evidenciando a consolidação das ferramentas digitais como principal via de interação entre o cidadão e a Administração Pública.

Outro ponto relevante refere-se à avaliação qualitativa dos atendimentos. Em 2024, não houve registro de elogios direcionados à Ouvidoria. Em 2025, por sua vez, foram contabilizados 8 elogios, o que indica uma percepção positiva por parte dos usuários quanto aos serviços prestados.

No ano de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 1.002 protocolos de atendimento, dos quais 919 foram concluídos dentro do prazo legal de até 30 dias. Esse resultado demonstra o desempenho eficiente da equipe no cumprimento das normas que regem a atividade de ouvidoria. Ressalta-se, entretanto, que a qualidade das respostas deve ser valorizada tanto quanto o cumprimento dos prazos, uma vez que ambos exercem impacto direto na percepção de credibilidade, transparência e confiabilidade da Ouvidoria junto à população.

Em relação aos 83 protocolos respondidos fora do prazo legal, destaca-se que se tratam de demandas que exigiram maior tempo de análise, em razão de sua complexidade, das dificuldades encontradas no processo de apuração e da elevada demanda enfrentada pelos setores responsáveis. Ademais, ao longo do ano ocorreram mudanças na gestão, com substituições de diretores(as), fator que também contribuiu para impactos nos prazos de atendimento. Ressalta-se que tais atrasos foram devidamente justificados, conforme previsto na Lei Municipal nº 2.083/2021 e no Decreto Municipal nº 3.278/2021.

Com o objetivo de fortalecer o controle dos prazos e conferir maior celeridade às respostas, foi mantido ativo, ao longo de 2025, o grupo interno da Ouvidoria Municipal por meio do aplicativo WhatsApp, composto por diretores(as) e responsáveis pelos departamentos com acesso ao canal. Esse grupo tem como finalidade reforçar o monitoramento diário dos protocolos, alertar sobre prazos de vencimento e acompanhar reiteraões de demandas pendentes.

Recomenda-se a observância rigorosa dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações, considerando que a ausência de retorno, seja ele positivo ou negativo, pode gerar descrédito por parte do cidadão quanto à eficiência da Administração Pública.

Sugere-se, ainda, que os casos de respostas fora do prazo sejam incluídos de forma recorrente na pauta das reuniões da equipe gestora no ano de 2026, com periodicidade quinzenal ou mensal, visando à análise das causas e à adoção de medidas corretivas e preventivas.

Por fim, destaca-se que, ao longo do ano, foram publicados por duas vezes consecutivas editais de chamamento para a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos; contudo, não houve manifestação de interesse por parte da população que demonstra a necessidade de se buscar novas estratégias de divulgação e engajamento para incentivar a participação social.

CONCLUSÃO

Em suma, a Ouvidoria Municipal reconhece a importância do acolhimento, do tratamento adequado das manifestações e, sobretudo, da entrega de respostas conclusivas, claras e objetivas aos manifestantes.

Agradecemos aos cidadãos que, por meio de suas demandas, contribuem de forma significativa para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Diante dos dados apresentados, a **Ouvidoria Municipal de Capela do Alto** reafirma seu compromisso com o aprimoramento contínuo, atuando como um elo fundamental de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.



Prefeitura Municipal de Capela do Alto

Endereço Paço I: Praça São Francisco Nº:26, Centro, Capela do Alto CEP:18195-034

CNPJ 46.634.077/0001-14

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

Exmo. Senhor Prefeito Municipal de Capela do Alto/SP

Capela do Alto, 30 de Janeiro de 2026.

Documento assinado digitalmente



FRANCINE RAMOS NUNES

Data: 30/01/2026 15:37:42-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Francine Ramos Nunes

Ouvidora do Município

Ouvidoria Municipal

Prefeitura Municipal de Capela do Alto - SP

HENRIQUE DANIEL

LEME:1029491780

2

Assinado de forma digital
por HENRIQUE DANIEL

LEME:10294917802

Dados: 2026.02.02
10:45:26 -03'00'

Henrique Daniel Leme

Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Capela do Alto - SP