



# OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE ALTINÓPOLIS

Lei Municipal nº 2145 de 19 de novembro de 2021



**RELATÓRIO ANUAL DE AÇÕES 2025**

Altinópolis, Dezembro de 2025



## APRESENTAÇÃO

Em atenção ao artigos 13 e 14 da Lei Municipal 2145/21 que regulamenta em âmbito local a Lei Federal 13460/17, notadamente a atuação da Ouvidoria Pública Municipal que tem como atribuições dentre outras:

- ***acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade***
- ***elaborar, anualmente, relatório de gestão(...)***

E ainda atendendo ao artigo 40 da Lei de Acesso à Informação Pública que assim estabelece: “Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

- ***assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei; II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento; (...)***

Cumpre-nos através deste **relatório anual** apresentar as condições do município de Altinópolis tangente ao cumprimento da Lei 12.527/11 e da Lei 13460/17, observando as regras de atendimento ao usuário do serviço público e o acesso universal à Informação.

Hugo Fernando Silveira Garcia

**Gestor da Ouvidoria Municipal**

## **PLANEJAMENTO 2025:**

O Planejamento da Ouvidoria Municipal para o exercício de 2025 constituiu um marco institucional de elevada relevância para a Administração Pública Municipal, notadamente por representar um avanço concreto na consolidação da Ouvidoria como instrumento efetivo de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública. Destaca-se, de forma inédita, a ampla divulgação do referido planejamento no site oficial da Ouvidoria Municipal, iniciativa que reforçou de maneira objetiva os princípios da publicidade, transparência administrativa e controle social.

A publicização do planejamento possibilitou que a sociedade civil tivesse acesso prévio, claro e organizado às metas, ações estratégicas e prioridades institucionais da Ouvidoria para o exercício, promovendo maior previsibilidade e fortalecimento do vínculo de confiança entre o cidadão e a Administração Pública.

Tal medida contribuiu diretamente para o alinhamento das atividades do órgão às diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como à Lei Municipal nº 2.145/2021, que regulamenta a atuação da Ouvidoria no âmbito local.

Além de cumprir seu papel normativo, o Planejamento 2025 assumiu caráter estratégico ao orientar a atuação da Ouvidoria de forma sistematizada, com foco na melhoria contínua dos serviços públicos, na escuta qualificada das manifestações dos cidadãos e no fortalecimento dos mecanismos de diálogo entre a população e a Administração Municipal.

Ao tornar público esse instrumento de gestão, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso institucional com a transparência ativa e com a promoção de uma gestão pública mais acessível, responsiva e orientada às reais demandas da sociedade.

Na sequência, apresenta-se a análise detalhada do grau de cumprimento dos 10 pontos previstos no Planejamento 2025, com ênfase nos avanços obtidos, nos resultados efetivamente alcançados ao longo do exercício e nas perspectivas de continuidade e aperfeiçoamento das ações desenvolvidas, reafirmando o papel estratégico da Ouvidoria Municipal como canal permanente de participação cidadã e de fortalecimento da democracia administrativa.

### **Análise do Cumprimento do Planejamento 2025:**

#### **✔ Ponto 1 – Melhorias no Sistema E-OUVE**

O Guia de Uso do Sistema E-OUVE foi elaborado e encontra-se atualmente em processo de análise, visando maior amadurecimento técnico e institucional. Considerando a importância de um material plenamente funcional, o documento será novamente discutido em 2026, com o objetivo de aperfeiçoar o produto final antes de sua implementação definitiva.

#### **✔ Ponto 2 – Portal da Transparência**

Este ponto representa uma das maiores conquistas da Gestão em 2025. O Município foi recolocado no Mapa Brasil Transparente, obtendo nota 10 na autoavaliação da gestão, amplamente divulgada logo no início do ano.

Além disso, no âmbito da Transparência Pública, o Município conquistou o Selo Ouro da Atricon, reafirmando o elevado nível de conformidade, organização e acesso às informações públicas.

#### ✔ Ponto 3 – Participação em Eventos e Capacitação

A Ouvidoria Municipal foi representada pelo Ouvidor Hugo Fernando Silveira Garcia no II Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado na cidade de Manaus. A participação rendeu reconhecimento institucional, sendo a Ouvidoria contemplada, em nome do Prefeito Municipal e do Ouvidor Municipal, com Moção pela Câmara Municipal de Batatais, evidenciando o protagonismo regional e nacional do Município na área de Ouvidoria Pública.

#### ✔ Ponto 4 – Uso do WhatsApp Municipal

Houve uma melhoria integral e efetiva no uso do WhatsApp como canal de atendimento ao cidadão. Logo no início do ano, a Ouvidoria promoveu ampla divulgação do canal, que foi prontamente aceito pela população de Altinópolis. Atualmente, o WhatsApp consolidou-se como um importante facilitador do trabalho da Ouvidoria e da Prefeitura como um todo.

#### ✔ Ponto 5 – Metas de Tribunais e Controladorias

No campo das metas institucionais, a Ouvidoria apresentou à Gestão Municipal o Programa TIME BRASIL, da Controladoria-Geral da União (CGU). Trata-se de um programa voltado à integridade, transparência e governança pública, que se encontra em análise pela alta gestão, com perspectiva de futura adesão.

#### ✔ Ponto 6 (Lei da Ouvidoria) – Cumprimento da Lei nº 2.145/21

A Ouvidoria manteve-se vigilante no cumprimento da Lei Municipal de Ouvidorias, atuando na minuciosa observância dos prazos legais e na proposição de novas regulamentações, já apresentadas à Gestão e atualmente em fase de estudo.

#### ✔ Ponto 7 – Parcerias e Troca de Experiências

A Coordenação de um Grupo de Trabalho em nível nacional possibilitou intensa interação com diversos municípios brasileiros, ampliando o intercâmbio de boas práticas e fortalecendo a atuação institucional da Ouvidoria.

#### ✔ Ponto 8 – Atendimento Individualizado ao Cidadão

O atendimento individualizado das demandas foi plenamente mantido ao longo de 2025, com o recebimento e tratamento de elogios, denúncias, sugestões e reclamações nos moldes da Lei Federal nº 13.460/2017, garantindo escuta ativa e resolutividade.














#### ⚠ Ponto 9 – Carta de Serviços ao Usuário

Em razão das diversas mudanças administrativas naturais de um primeiro ano de gestão, a atualização da Carta de Serviços ainda não foi finalizada. Contudo, a Ouvidoria atuou ativamente junto às Secretarias Municipais para levantamento e consolidação dos serviços prestados, com previsão de conclusão e atualização em 2026.

#### ✘ Ponto 10 – Gestão Documental

O tema da Gestão Documental não foi abordado no exercício de 2025 e, após avaliação interna, não fará mais parte do planejamento futuro da Ouvidoria Municipal, considerando a redefinição de prioridades institucionais e o aumento da demanda própria da Ouvidoria.

**Melhorias evidentes:**

-  **Planejamento divulgado publicamente no novo site da Ouvidoria**
-  **Nota 10 no Mapa Brasil Transparente**
-  **Conquista do Selo Ouro da Atricon**
-  **Representação nacional da Ouvidoria em evento de destaque**
-  **Reconhecimento institucional por meio de Moção oficial**
-  **WhatsApp consolidado como canal efetivo de atendimento**
-  **Apresentação de programa estratégico da CGU à alta gestão**
-  **Atuação vigilante no cumprimento da Lei de Ouvidorias**
-  **Interação nacional com outros municípios**
-  **Atendimento individualizado ao cidadão mantido.**
-  **Guia do E-OUVE em maturação.**
-  **Carta de Serviços com atualização prevista para 2026**
-  **Gestão Documental retirada do planejamento futuro**

## AÇÕES NO ANOS DE 2025:

### 1- Mapa Brasil Transparente:

Até o momento da finalização deste relatório (18/12/2025), 59% dos Estados Brasileiros foram autoavaliados no Mapa Brasil Transparente (MBT) da Controladoria-Geral da União.

Considerando como recorte apenas o Estado de São Paulo, o Município de Altinópolis aparece com a primeira colocação empatada com os Municípios de Guariba, Limeira e Mogi das Cruzes. Lembrando que o Mapa poderá ser preenchido até o dia **31/12/2025**.

Localidade	UF	Nota
Altinópolis	SP	10.0
Guariba	SP	10.0
Limeira	SP	10.0
Mogi das Cruzes	SP	10.0
Pradópolis	SP	9.8
Itararé	SP	9.7
Votuporanga	SP	9.5
Guarulhos	SP	9.1
Itapeví	SP	9.1
São João da Boa Vista	SP	9.1
Catanduva	SP	9.0
Cajamar	SP	8.9
São Bernardo do Campo	SP	8.9
Cesário Lange	SP	8.6
Itu	SP	8.6

Já em âmbito nacional, Altinópolis também pontei o ranking, porém com um número maior de municípios que preencheram, Altinópolis aparece empatada com nota 10 com **75 municípios do Brasil, no universo de 210 municípios que preencheram o Mapa, representando os Estados Brasileiros.**

Municípios ▼

Escolha a região ▼

Escolha o estado ▼

LIMPAR FILTROS

Localidade	UF	Nota
Afonso Cláudio	ES	10.0
Alegre	ES	10.0
Altinópolis	SP	10.0
Amontada	CE	10.0
Aracati	CE	10.0
Arapongas	PR	10.0
Arapoti	PR	10.0
Barcarena	PA	10.0
Barra de Santana	PB	10.0
Barra dos Coqueiros	SE	10.0
Bataguassu	MS	10.0
Belford Roxo	RJ	10.0
Bombinhas	SC	10.0
Bonfinópolis	GO	10.0
Brusque	SC	10.0

Fonte: [https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/autoavaliacao\\_gestao](https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/autoavaliacao_gestao)

## 2- Whatsapp da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis

### A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DO WHATSAPP NA OUVIDORIA MUNICIPAL

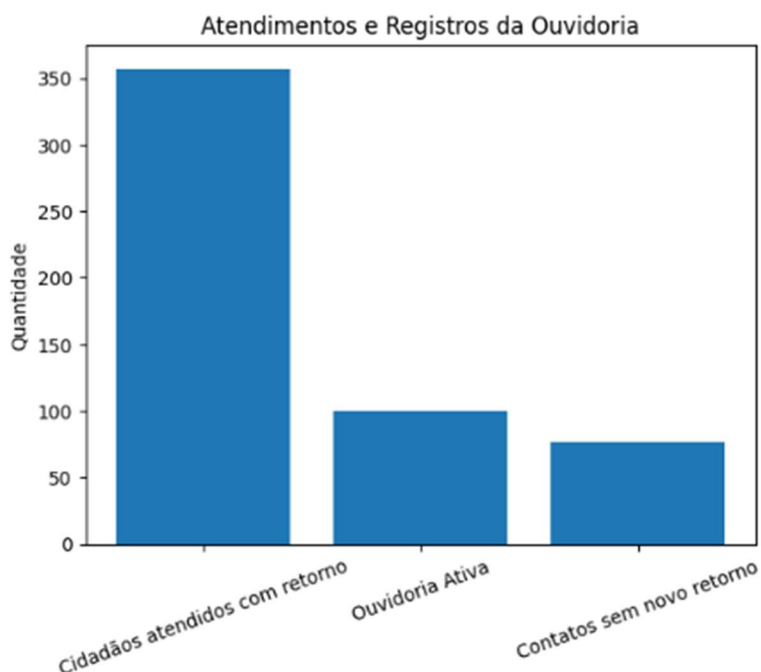
Mais do que uma ferramenta tecnológica, o WhatsApp consolidou-se como instrumento de cidadania ativa, aproximando a administração pública da realidade cotidiana da população.

A experiência relatada demonstra que a adoção do WhatsApp representou uma mudança estrutural no modelo de atendimento, rompendo barreiras históricas de acesso, burocracia e formalismo excessivo. O cidadão encontra, hoje, um canal direto, simples, imediato e humanizado, capaz de acolher demandas em tempo real, inclusive fora do horário administrativo.

Esse avanço se reflete não apenas na quantidade de registros, mas sobretudo na qualidade da escuta, na rapidez do retorno e na confiança estabelecida entre população e gestão pública. O uso do WhatsApp fortalece o princípio constitucional da eficiência e materializa os fundamentos da Lei Federal nº 13.460/2017, ao garantir participação, transparência e resposta efetiva às manifestações do usuário do serviço público.

## RESULTADOS CONCRETOS E INDICADORES DE EFETIVIDADE (até o fechamento deste relatório em 18/12/2025 )

Os dados consolidados demonstram o impacto direto do WhatsApp na rotina da Ouvidoria:





357 cidadãos atendidos diretamente, todos com retorno às suas manifestações;



100 registros de Ouvidoria Ativa, nos quais a própria Ouvidoria entrou em contato com o cidadão para prestar informações ou acompanhar demandas de interesse público;



77 contatos sem novo retorno do usuário, indicando resolução satisfatória ou encerramento natural da demanda.

Cada número representa pessoas reais, situações concretas e problemas efetivamente enfrentados pela população. A recorrência do uso do canal demonstra credibilidade institucional, fidelização e confiança no serviço prestado.


Os gráficos deixam evidente que a maior parte das manifestações resulta em atendimento direto, o que reforça o caráter resolutivo e acessível do WhatsApp como canal prioritário da Ouvidoria.


 Cidadão e cidadã! 


O WhatsApp da Ouvidoria Municipal está disponível de segunda a sexta, das 8h às 16h!  


Você também pode registrar suas manifestações pelo aplicativo eOuve  [altinopolis.eouve.com.br](http://altinopolis.eouve.com.br) ou deixar uma mensagem aqui, e responderemos dentro do horário de atendimento! 


Para questões específicas, entre em contato diretamente com as secretarias responsáveis:


 Problemas com água (bueiros, vazamentos na rua, etc.):

 Secretaria de Obras – (16) 99268-8440

 Questões de zeladoria (entulhos, mato alto, etc.):

 Secretaria de Segurança e Ordem Pública – (16) 99302-8878

Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis 

17:20 

Esse modelo elimina o “**desatendimento institucional**” e reafirma o compromisso da Administração Pública com a escuta permanente, o acolhimento e a resolução de demandas de forma responsável e empática.

O WhatsApp deixou de ser apenas um meio de comunicação para se tornar um pilar estratégico da Ouvidoria Municipal, traduzindo a voz do cidadão em ação administrativa concreta. Os resultados apresentados comprovam que investir em canais digitais acessíveis é investir em democracia, eficiência, transparência e humanização do serviço público.

A experiência relatada consolida a Ouvidoria como espaço legítimo de diálogo, controle social e construção conjunta de soluções, reafirmando o compromisso da gestão municipal com uma administração aberta, participativa e centrada no cidadão.

### 3- Coordenação de Grupo de Trabalho a nível Nacional

Coordenação de Grupo de Trabalho em nível nacional – WhatsApp na Ouvidoria (**Rede Nacional de Ouvidorias - Renov**)

Coordenação de Grupo de Trabalho em âmbito nacional voltado à análise e ao fortalecimento do uso do WhatsApp como ferramenta de apoio às Ouvidorias Municipais.

O trabalho teve como foco a observação prática do funcionamento do canal, a identificação de boas práticas e de fragilidades no atendimento digital, bem como a reflexão sobre institucionalização, qualidade da comunicação, acessibilidade e mecanismos de avaliação do serviço.

A atuação envolveu articulação com representantes de diversas regiões do país, promovendo diálogo colaborativo, construção de entendimentos comuns e incentivo à modernização da escuta cidadã, com vistas ao aprimoramento da transparência, da eficiência e da relação entre o poder público e o cidadão.



Divulgação: Prefeitura de Altinópolis

### **Avaliação de cidadãos sobre a Prestação de Serviços Municipais (art 7º, inciso IV da Lei Municipal 2145/21)**

Durante o ano de 2025 a Prefeitura foi avaliada por cidadãos (exceto whatsapp) na prestação de

Também é satisfatório o número de demandas com avaliações positivas que representam **238** das **341** demandas avaliadas no período.

Quanto as **demandas de avaliação negativa (103)**, todas foram encaminhadas pela Ouvidoria aos respectivos setores que tomaram ou tomarão providências de melhorias, além de algumas expressarem apenas adequações à solicitação, como complementação de perguntas ou correção de algum dado.

### **CONCLUSÃO:**

O Relatório Anual da Ouvidoria Municipal de Altinópolis referente ao exercício de 2025 evidencia um ano de avanços significativos na consolidação da Ouvidoria como instrumento efetivo de participação social, controle da administração pública e fortalecimento da cidadania. As ações desenvolvidas demonstram o compromisso institucional com o cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público) e da Lei Municipal nº 2.145/2021, não apenas sob o aspecto formal, mas sobretudo na sua aplicação prática e cotidiana.

A publicização inédita do Planejamento da Ouvidoria para 2025 representou um marco de transparência e previsibilidade administrativa, permitindo que a sociedade acompanhasse metas, prioridades e resultados. A análise do cumprimento dos pontos planejados demonstra um saldo amplamente positivo, com destaque para a colocação do Município no Mapa Brasil Transparente com nota máxima, a conquista do Selo Ouro da Atricon e o fortalecimento da Ouvidoria como referência regional e nacional, inclusive com reconhecimento institucional formal.

O uso estratégico do WhatsApp consolidou-se como um dos principais pilares da atuação da Ouvidoria, promovendo acesso facilitado, atendimento humanizado, resolutividade e disponibilidade contínua ao cidadão. Os dados apresentados comprovam a efetividade do canal, tanto na quantidade quanto na qualidade dos atendimentos, reforçando a confiança da população e aproximando a Administração Pública da realidade cotidiana do munícipe. Trata-se de uma experiência exitosa que materializa os princípios da eficiência, da transparência e da participação social.

Destaca-se, ainda, a atuação proativa da Ouvidoria na articulação institucional, seja por meio da apresentação de programas estratégicos à alta gestão, seja pela coordenação de Grupo de Trabalho em nível nacional, o que posiciona o Município de Altinópolis em um patamar de protagonismo no debate sobre modernização das Ouvidorias Públicas. Essa atuação extrapola os limites locais e contribui para o fortalecimento das políticas públicas de escuta cidadã em âmbito nacional.

No que se refere à avaliação dos serviços públicos municipais, os resultados obtidos em 2025 revelam um cenário majoritariamente positivo, com elevado índice de avaliações favoráveis por parte dos cidadãos. As manifestações negativas foram devidamente encaminhadas e tratadas, reafirmando o papel da Ouvidoria como canal de mediação, aprimoramento dos serviços e indução de melhorias na gestão pública.

Por fim, os pontos não concluídos ou em fase de maturação — como o Guia do E-OUVE, a reestruturação do Conselho Municipal de Usuários e a atualização da Carta de Serviços — não representam fragilidades, mas sim oportunidades de aprimoramento contínuo, já devidamente incorporadas ao planejamento futuro. A redefinição de prioridades, como a retirada da gestão documental do escopo da Ouvidoria, demonstra maturidade institucional e foco naquilo que efetivamente gera impacto direto ao cidadão.

Diante de todo o exposto, conclui-se que a Ouvidoria Municipal de Altinópolis cumpriu de forma satisfatória e responsável suas atribuições legais no exercício de 2025, consolidando-se como espaço legítimo de diálogo, escuta qualificada e transformação das demandas sociais em ações administrativas concretas, reafirmando o compromisso da Administração Municipal com uma gestão pública transparente, participativa, eficiente e centrada no cidadão.



## **OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE ALTINÓPOLIS**

Rua da Saudade , 357

(Ganha Tempo)

Centro – Altinópolis – SP – Brasil

CEP: 14350-000

Telefone: (16) 3665 -9696

Whatsapp (16) 3665-9519

[www.altinopolis.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.altinopolis.sp.gov.br/ouvidoria)

## **ANEXOS COMPLEMENTARES**

### **RELATÓRIOS ANÁLITICOS-ESTATÍSTICOS**

Em 2025, a Ouvidoria Municipal produziu dois tipos de relatórios, com finalidades distintas e complementares:

#### **1º Relatório Cidadão do SIC e da Ouvidoria:**

Elaborado em linguagem simples e acessível, esse relatório permite o fácil e rápido acompanhamento resumido das manifestações registradas, sendo disponibilizado por meio do aplicativo EOUVE, facilitando o acesso e a compreensão por parte da população.

##### **a) Relatório SIC**

#### **Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – 2025**

##### **Prefeitura Municipal de Altinópolis/SP**

O que é este relatório?

Este relatório mostra como funcionou, ao longo de todo o ano de 2025 (janeiro a dezembro), o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Prefeitura de Altinópolis.

O SIC é o setor responsável por receber e responder pedidos de informação feitos pelos cidadãos, com base na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Qualquer pessoa pode solicitar informações públicas que estejam sob responsabilidade da Prefeitura.

A divulgação deste relatório atende ao que determina a própria Lei de Acesso à Informação, que exige transparência sobre:

- quantos pedidos foram feitos;
- quantos foram respondidos;
- se houve recursos;
- e o perfil geral dos solicitantes.

#### **1. Resultados do atendimento em 2025**

##### **✓ Eficiência no atendimento**

- Total de pedidos recebidos: 17
- Pedidos respondidos: 17
- Percentual de respostas: 100%

👉 Isso significa que todos os pedidos feitos ao SIC em 2025 foram respondidos.

### ✓ Pedidos deferidos

- Pedidos deferidos: 17
- Pedidos não deferidos: 0

👉 Todos os pedidos foram aceitos e atendidos.

### ✓ Recursos

- Pedidos sem recurso: 15 (88,2%)
- Pedidos com recurso: 2 (11,8%)

👉 A grande maioria dos pedidos não precisou de recurso.

### ✓ Urgência

- Pedidos sem urgência: 16 (94,1%)
- Pedidos com urgência: 1 (5,9%)

## 2. Como os cidadãos acessaram o SIC

- Pelo site do e-Ouve: 12 pedidos (70,6%)
- Pelo aplicativo e-Ouve: 5 pedidos (29,4%)

👉 O site foi o principal meio utilizado pela população.

## 3. Perfil dos solicitantes

### 👤 Gênero

- Feminino: 8 pessoas (47,1%)
- Masculino: 4 pessoas (23,5%)
- Outros / não informados: 5 pessoas (29,4%)

### 📅 Faixa etária

- De 20 a 59 anos: 9 pessoas (52,9%)
- De 60 a 100 anos: 3 pessoas (17,6%)
- Não informaram idade: 5 pessoas (29,4%)

### 📄 Tipo de solicitante

- Pessoa física: 15 pedidos (88,2%)
- Pessoa jurídica: 2 pedidos (11,8%)

## **Escolaridade**

- Nenhuma escolaridade informada: 10
- Pós-graduação: 3
- Ensino superior completo: 2

## **b) Relatório Geral do Aplicativo EOUVE**

O que é este relatório?

Este relatório apresenta, de forma clara e objetiva, como funcionou o Aplicativo EOUVE durante todo o ano de 2025, de janeiro a dezembro.


O EOUVE é o canal que aproxima o cidadão da Prefeitura. É por meio dele que a população registra solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, que são encaminhados aos setores responsáveis para análise e providências.

A divulgação deste relatório reforça o compromisso da Prefeitura com a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos

### **1. Eficiência no atendimento da Ouvidoria**

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou um volume expressivo de manifestações da população.

- Total de manifestações registradas: 6.605
- Manifestações finalizadas: 6.086 (92,1%)
- Manifestações não finalizadas: 519 (7,9%)

 Isso demonstra um alto índice de resolução, com mais de 92% das demandas concluídas no período analisado.

### **2. Tipos de manifestações recebidas**

As manifestações registradas no E-OUVE foram classificadas conforme o tipo de demanda apresentada pelo cidadão:

- Solicitações: 5.355 (81,1%)
- Informações: 595 (9%)
- Reclamações: 202 (3,1%)
- Denúncias: 195 (3%)
- Simplifique: 222 (3,4%)

- Sugestões: 29 (0,4%)

👉 A maioria das manifestações teve como objetivo solicitar serviços ou providências da Prefeitura, o que evidencia o uso da Ouvidoria como um canal prático para resolver demandas do dia a dia

### 3. Como os cidadãos acessaram o EOUVE?

Os cidadãos utilizaram diferentes canais para registrar suas manifestações:

- Site do e-Ouve: 3.578 registros
- Aplicativo e-Ouve: 1.747 registros
- Atendimento presencial: 871 registros
- WhatsApp: 129 registros
- Protocolo: 83 registros
- Telefone: 23 registros
- E-mail: 5 registros
- Não informado: 168 registros

👉 O site do e-Ouve foi o principal meio utilizado, seguido pelo aplicativo, demonstrando a importância das ferramentas digitais para o acesso do cidadão

### 4. Perfil dos cidadãos que utilizaram a Ouvidoria

#### Gênero

- Feminino: 2.288 (34,6%)
- Masculino: 2.030 (30,7%)
- Outros: 98 (1,5%)
- Não informado: 2.189 (33,1%)

#### Faixa etária

- 20 a 59 anos: 2.584 (39,1%)
- 60 a 100 anos: 586 (8,9%)
- 13 a 19 anos: 573 (8,7%)
- 08 a 12 anos: 3 (0%)
- Não informado: 2.859 (43,3%)

#### Tipo de solicitante

- Pessoa física: 4.861 (73,6%)

- Pessoa jurídica: 1.430 (21,7%)
- Não informado: 314 (4,8%)

👉 Os dados mostram que a maioria das manifestações foi feita por pessoas físicas, principalmente na faixa etária economicamente ativa .

## 5. Atuação das Secretarias Municipais

As manifestações foram encaminhadas às diversas secretarias e setores da Prefeitura, com destaque para:

- **Arrecadação: 1.605 manifestações**
- Processos Internos: 1.457 manifestações
- Água e Esgoto: 670 manifestações
- Engenharia: 545 manifestações
- Recursos Humanos: 589 manifestações
- Educação, Esportes e Lazer: 465 manifestações
- Obras: 282 manifestações
- Gabinete: 175 manifestações

👉 Isso demonstra que a Ouvidoria atua de forma transversal, alcançando praticamente todas as áreas da Administração Municipal

## Conclusão

Por meio deste relatório, a Ouvidoria Municipal de Altinópolis demonstra sua atuação como canal permanente de diálogo entre a população e a Administração Pública.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, integrando o cronograma de trabalho da Prefeitura, com soluções imediatas quando possível e outras conforme a programação de cada área.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a transparência, a eficiência administrativa e a melhoria contínua dos serviços públicos, permanecendo à disposição do cidadão para esclarecimentos e novos registros

## 2 – Relatório Análítico do SIC e da Ouvidoria.

Trata-se de um relatório técnico e detalhado, que reúne o conteúdo integral e primário extraído do aplicativo EOUVE, contemplando todas as informações, dados e registros completos do SIC e da Ouvidoria, servindo como base para análises, planejamento e tomada de decisões pela Administração Pública. Os Relatórios Estatísticos retirados integralmente e primariamente do Aplicativo E-OUVE - Acesso à Informação e Ouvidoria, com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### Explicações importantes sobre o relatório analítico:

- 1- Tendo em vista a integralidade e a primariedade da informação, o relatório poderá conter “secretarias” já **extintas** com valor zerado de protocolo.
- 2- Os **bairros** não necessariamente refletem a quantidade de demandas por bairros, haja vista várias demandas serem abertas por pessoas jurídicas, as quais tem sede naquele bairro, dando falsa impressão de que um bairro recebeu um número ainda maior de demandas.
- 3- A Secretaria “Processos Internos” referem-se aos procedimentos realizados integralmente entre secretarias não representando demandas da sociedade e sim de funcionamento e organização documental de setores.
- 4- Foram **substituídas** e portanto deverão ser **desconsideradas** neste relatório as seguintes “Secretarias”: **Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA), Conselho Tutelar, CONTROLE INTERNO, CRAS, deletar, Gestão do Lixo, Inscrição Municipal, Protocolo - Procuradoria- Antonio, Protocolo - Procuradoria- Gabriel**, sendo que as demais estão ativas no sistema Eouve.
- 5- O Relatório não contempla os pedidos feitos via e-mail sic@altinopolis.sp.gov.br, que foram devidamente respondidas ou repassadas aos setores competentes.
- 6- O Relatório não contempla as manifestações realizadas pelo aplicativo whatsapp da Ouvidoria que teve suas estatísticas divulgadas no item “Ações do ano de 2025”
- 7- O Relatório tem como data de fechamento dia **18/12/2025**
- 8- Entre os dias 20/12/2024 e 31/12/2024 o aplicativo EOUVE recebeu 39 manifestações e e foram concluídas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS/SP

## Relatório de Fechamento - 2025

**Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro**

### INTRODUÇÃO

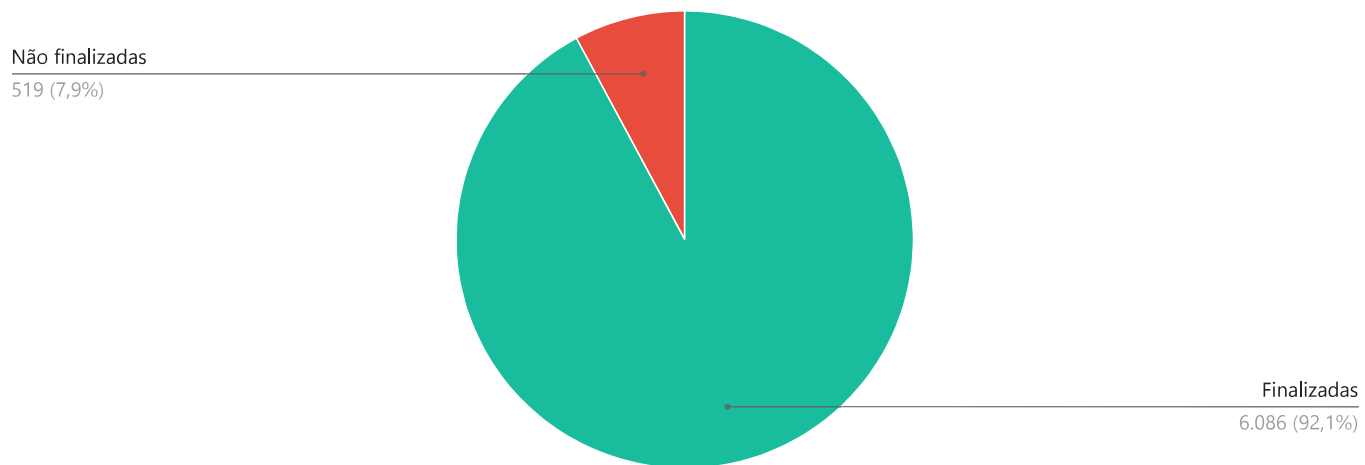
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2025, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

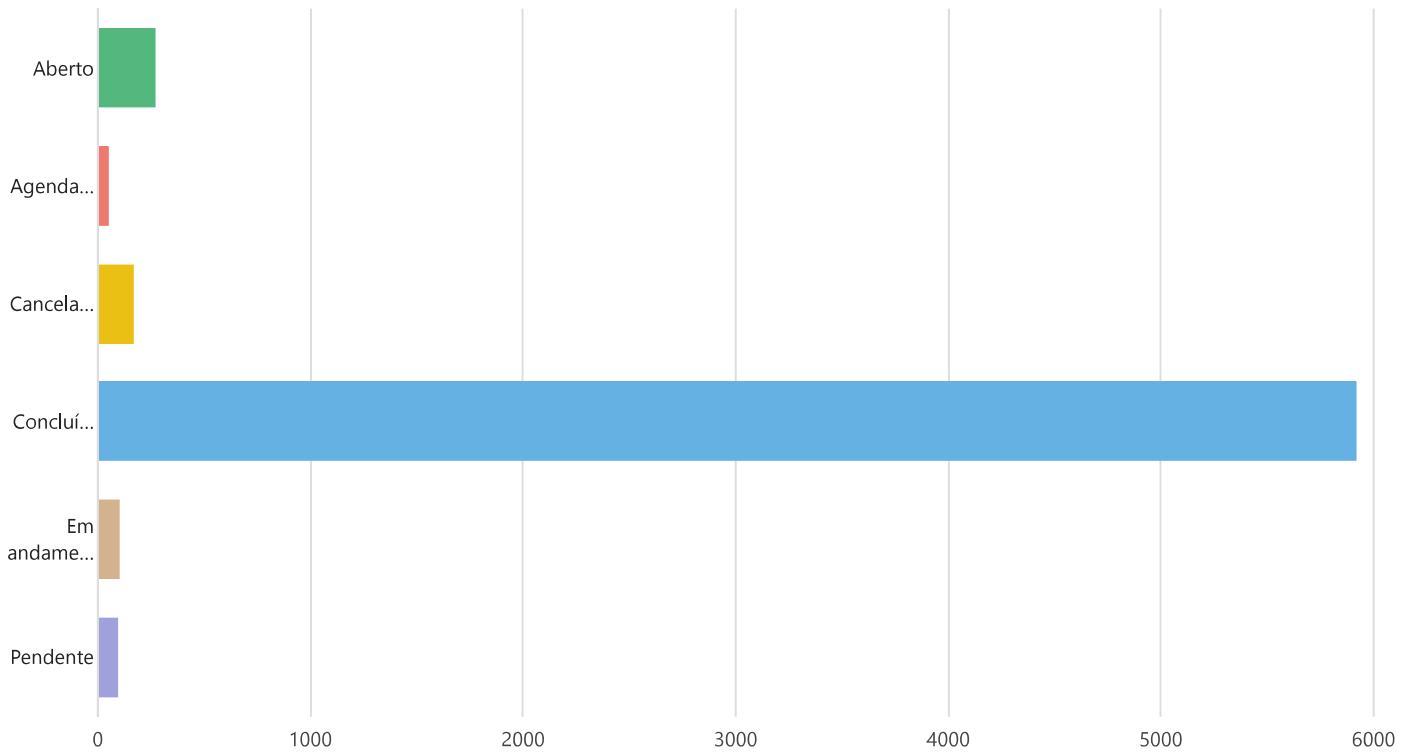
## 1.0 - Relatório de eficiência

### 1.1 - Percentual de eficiência



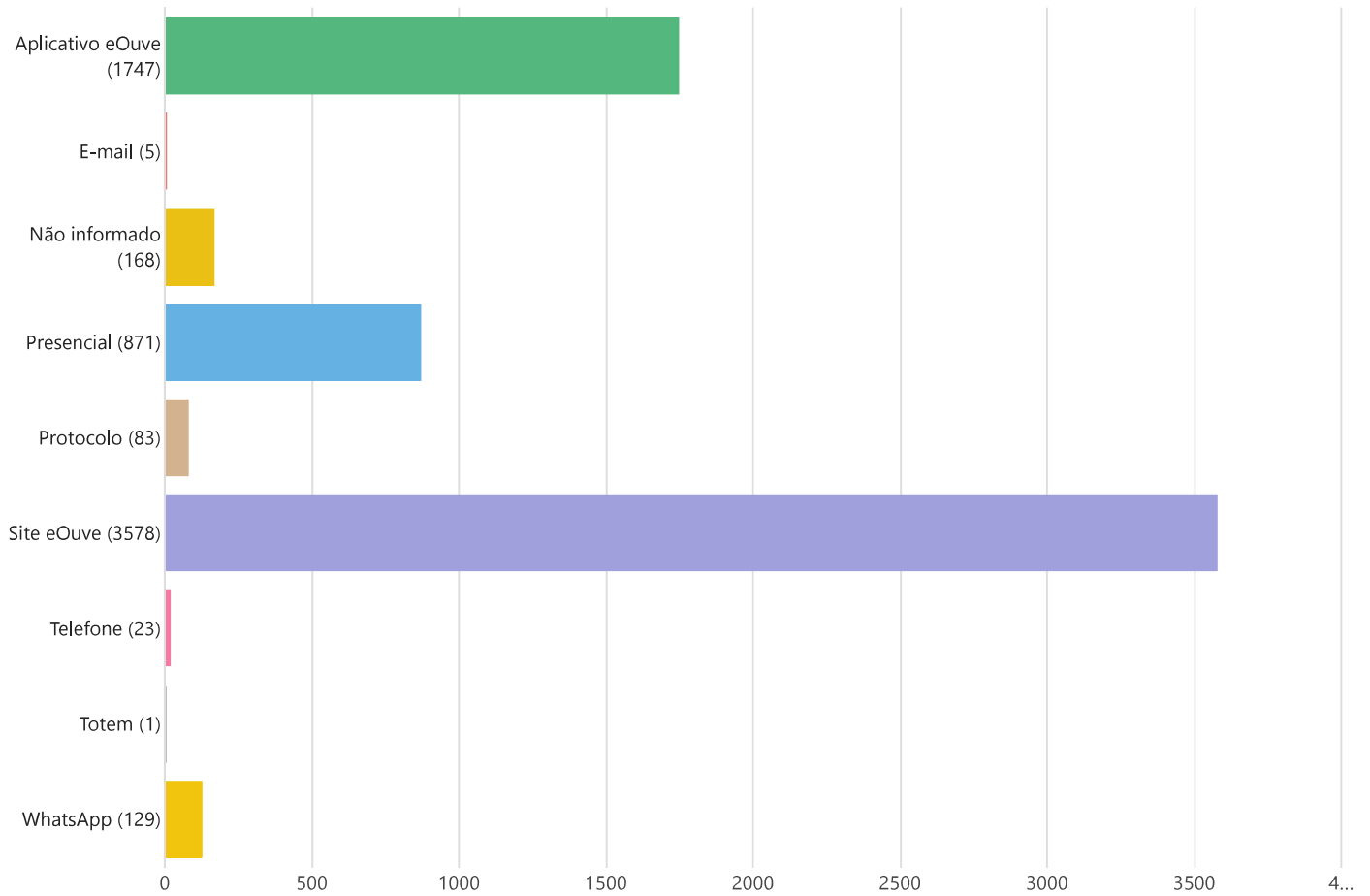
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

## 1.2 - Percentual por status



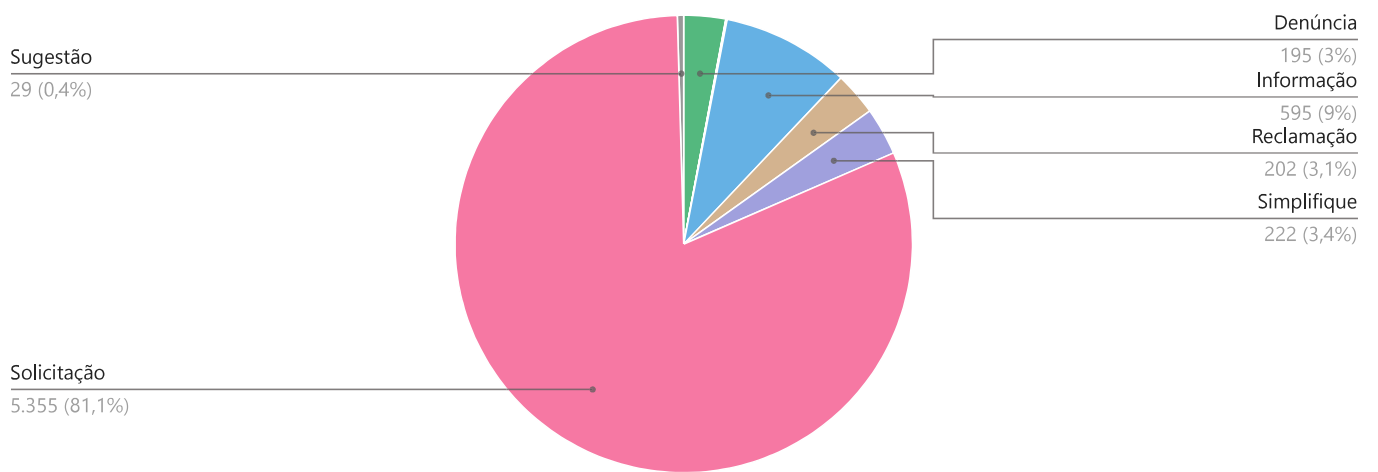
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

### 1.3 - Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.

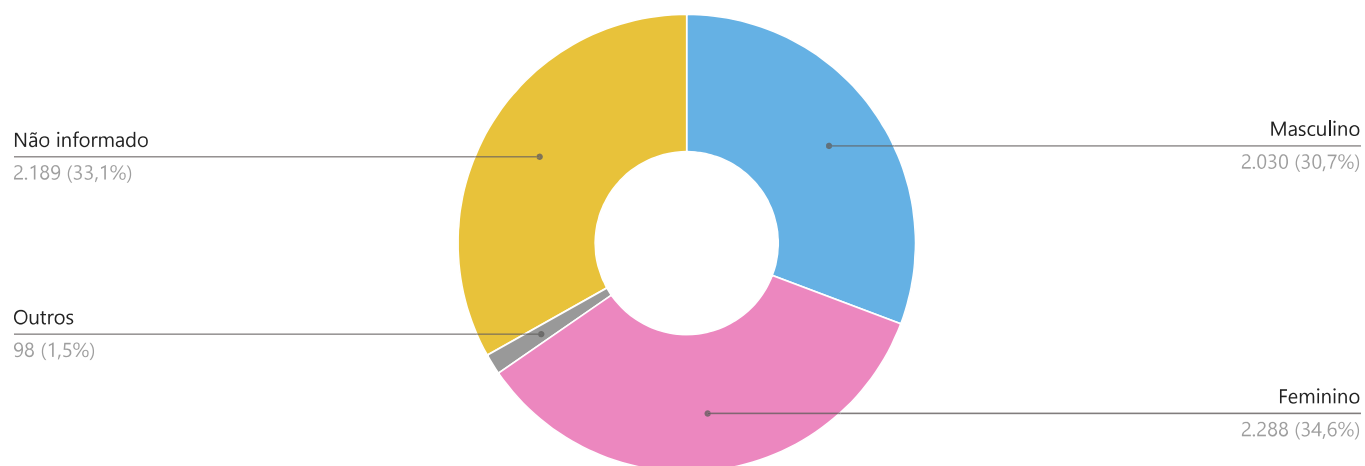
#### 1.4 - Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

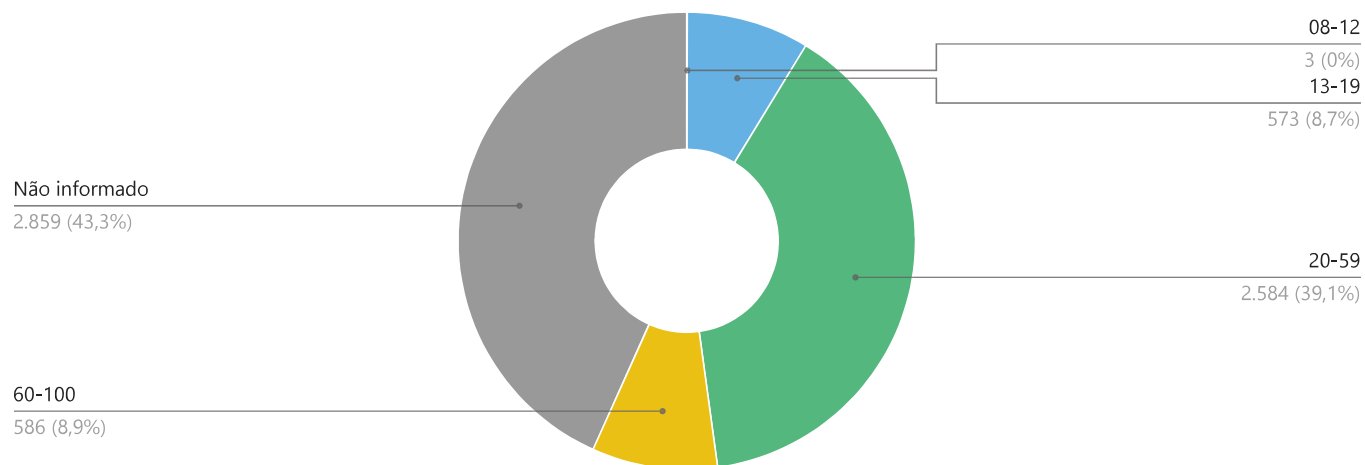
## 2.0 - Perfil dos Solicitantes

### 2.1 - Percentual por gênero



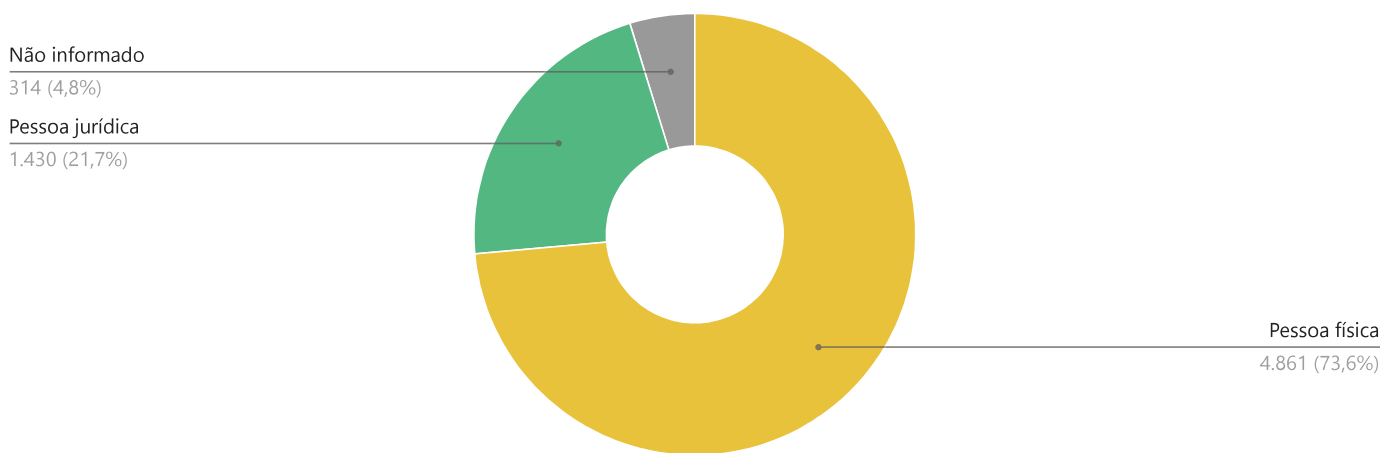
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

## 2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

## 2.3 - Percentual por pessoa física e jurídica



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

### 3.0 - Relatório das secretarias

#### 3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Água e Esgoto	7	0	1	15	18	9	619	1	670
Arrecadação	6	0	1	20	39	55	1.483	1	1.605
Cemitério Municipal	0	0	0	1	2	0	5	0	8
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura	0	0	0	7	0	0	4	0	11
deletar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer	4	0	0	81	4	1	371	4	465
Engenharia	2	0	0	15	4	2	521	1	545
Fale Conosco	0	0	0	2	0	0	2	0	4
Família e Desenvolvimento Social	1	0	0	7	0	0	15	0	23
Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS	0	0	0	1	0	0	2	0	3
Gabinete	21	0	0	30	14	0	103	7	175
Gestão do Lixo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública	0	0	0	1	3	0	33	0	37
Inscrição Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	2	0	0	2	2	0	44	0	50
Obras	45	0	0	14	63	2	155	3	282
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis	2	0	0	0	2	0	0	3	7
Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos	16	0	0	247	9	152	1.029	4	1.457
Procuradoria	6	1	0	10	2	0	83	0	102
Protocolo - Procuradoria- Antonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	1	0	0	122	5	0	459	2	589
Saúde	8	0	3	15	23	0	31	3	83
Segurança do Trabalho	0	0	0	0	0	1	5	0	6

SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações)	0	0	0	3	0	0	2	0	5
Trânsito	6	0	0	0	4	0	352	0	362
Vigilância em Saúde	68	0	1	2	8	0	37	0	116
	3,0%	0,02%	0,09%	9,01%	3,1%	3,4%	81,1%	0,44%	6.605

### 3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Água e Esgoto	109	14	21	507	8	11	670
Arrecadação	76	11	38	1.410	23	47	1.605
Cemitério Municipal	0	0	0	8	0	0	8
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA)	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0
CRAS	0	0	0	0	0	0	0
Cultura	5	0	0	6	0	0	11
deletar	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer	6	0	7	452	0	0	465
Engenharia	2	1	46	452	27	17	545
Fale Conosco	0	0	0	4	0	0	4
Família e Desenvolvimento Social	1	0	0	22	0	0	23
Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS	0	0	0	3	0	0	3
Gabinete	12	0	2	159	2	0	175
Gestão do Lixo	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública	0	0	2	35	0	0	37
Inscrição Municipal	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	0	0	7	32	3	8	50
Obras	3	1	4	265	8	1	282
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis	0	0	5	2	0	0	7
Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos	43	2	18	1.376	17	1	1.457
Procuradoria	14	1	6	67	9	5	102
Protocolo - Procuradoria- Antonio	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	0	0	9	580	0	0	589
Saúde	0	0	0	83	0	0	83
Segurança do Trabalho	0	0	0	6	0	0	6

SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações)	0	0	1	4	0	0	5
Trânsito	0	20	3	336	1	2	362
Vigilância em Saúde	3	0	1	107	4	1	116
	4,2%	0,76%	2,6%	89,6%	1,54%	1,41%	6.605

## 4.0 - Relatório dos assuntos

### 4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Água e Esgoto - 2ª via de Água	0	0	0	1	0	0	23	0	24
Água e Esgoto - Cancelamento de Débitos de Água	0	0	0	0	0	0	12	0	12
Água e Esgoto - Cancelamento de Instalação Duplicada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Colocação de hidrômetro	1	0	0	0	0	0	12	0	13
Água e Esgoto - Débitos de Água	0	0	0	3	6	0	13	0	22
Água e Esgoto - Falta de Água	2	0	0	0	5	0	2	0	9
Água e Esgoto - Ligação de Água	0	0	0	1	0	1	12	0	14
Água e Esgoto - Ligação de Água, Localização de Esgoto e Colocação de Hidrômetro	0	0	0	0	0	3	145	0	148
Água e Esgoto - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Mudança de Cavalete	0	0	0	0	0	0	39	0	39
Água e Esgoto - Ordem de Serviço	1	0	0	0	1	1	19	0	22
Água e Esgoto - Ordem de Serviço / Colocação de Hidrômetro	0	0	0	0	0	2	79	0	81
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Desligamento	0	0	0	1	0	0	17	0	18
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Ligação de Água	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Mudança de Cavalete	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Troca de Hidrômetros	0	0	0	0	0	0	12	0	12
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Troca de Registro	0	0	0	0	0	0	48	0	48
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Vazamentos	1	0	0	2	2	0	87	0	92
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Verificação de Hidrômetro	0	0	0	0	0	0	10	0	10
Água e Esgoto - Outros	1	0	1	1	0	2	23	0	28
Água e Esgoto - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Regularização de Ligação de Água e Esgoto	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Água e Esgoto - Religação de Água	0	0	0	0	0	0	5	1	6
Água e Esgoto - Revisão de conta de água	0	0	0	1	3	0	34	0	38
Água e Esgoto - Vazamento	1	0	0	3	1	0	11	0	16

Água e Esgoto - Viabilidade de Ligação (Água e Esgoto)	0	0	0	2	0	0	9	0	11
Arrecadação - 2ª Via de IPTU	0	0	1	0	0	0	4	0	5
Arrecadação - Abertura de inscrição municipal (Autônomos)	0	0	0	0	0	0	11	0	11
Arrecadação - Alteração cadastral (Autônomos)	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Arrecadação - Alteração de Proprietário/Compromissário/Cadastro	1	0	0	2	1	7	603	0	614
Arrecadação - Alvará de funcionamento (Autônomos)	0	0	0	0	0	0	22	0	22
Arrecadação - Alvará de funcionamento: abertura, baixa, alteração, revisão de valores do iss e alvará junto a vigiância sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Alvará Eventual	0	0	0	1	0	0	12	0	13
Arrecadação - Ambulantes/Trailer/Carrinhos	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Arrecadação - Baixa de inscrição municipal	0	0	0	1	0	0	38	0	39
Arrecadação - Baixa retroativa	0	0	0	1	1	0	30	0	32
Arrecadação - Cancelamento de Dívida/Débitos	0	0	0	0	1	1	33	0	35
Arrecadação - Certidão de Endereço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Certidão de Valor Venal	0	0	0	1	0	0	19	0	20
Arrecadação - Certidões	0	0	0	1	0	0	16	0	17
Arrecadação - Débitos de IPTU	1	0	0	2	3	0	12	0	18
Arrecadação - Débitos de ISS	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Arrecadação - Dívida Ativa	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Arrecadação - ITBI	0	0	0	2	0	43	392	0	437
Arrecadação - Nota Fiscal Eletrônica (NFE)	0	0	0	0	0	0	14	0	14
Arrecadação - Outorga de Escritura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Outros	0	0	0	3	3	2	45	0	53
Arrecadação - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Pedido de Isenção/Imunidade de IPTU/ITBI	0	0	0	3	0	0	33	1	37
Arrecadação - Protocolo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Recadastramento de Taxista	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Arrecadação - Restituição de Pagamento	0	0	0	0	1	0	12	0	13
Arrecadação - Revisão de conta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Revisão de IPTU	4	0	0	2	29	2	151	0	188

Arrecadação - Revisão de ISS	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Arrecadação - Termo de Cessão de Imóvel	0	0	0	1	0	0	3	0	4
Arrecadação - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cemitério Municipal - Outros	0	0	0	1	1	0	3	0	5
Cemitério Municipal - Reforma de Túmulo	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cemitério Municipal - Solicitação de Documentos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cemitério Municipal - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA) - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRAS - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura - Outros	0	0	0	7	0	0	4	0	11
deletar - Departamento de arrecadação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Outros	4	0	0	70	4	1	327	4	410
Educação, Esportes e Lazer - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Solicitação de Documentos	0	0	0	11	0	0	44	0	55
Engenharia - Alteração de Projeto	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Engenharia - Aprovação de Projeto e Emplacamento	0	0	0	1	0	0	72	0	73
Engenharia - Aprovação de projeto/ Alvará de Construção	0	0	0	0	0	0	117	0	117
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	1	116	0	117
Engenharia - Certidões	0	0	0	1	0	0	10	0	11
Engenharia - Desdobro de Imóveis	0	0	0	1	0	0	6	0	7





Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis - Atendimento ao Cidadão - Pós atendimento inicial das Secretarias	2	0	0	0	2	0	0	3	7
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Podas e Resíduos de Construção - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Podas e Resíduos de Construção - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Administração e Finanças	0	0	0	6	0	0	20	0	26
Processos Internos - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Alayde	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Almoxarifado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Amarilis	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Processos Internos - Ana Lucia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Arquivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Arrecadação	4	0	0	3	1	0	17	1	26
Processos Internos - Assessoria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Assistente Social - Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Cemitério Municipal	0	0	0	0	1	0	6	0	7
Processos Internos - Centro Odontológico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Certidões Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Processos Internos - Compras	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Contabilidade	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Processos Internos - Controlador Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Controle Interno	0	0	0	1	0	0	9	0	10
Processos Internos - Coronel	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Processos Internos - Cultura	0	0	0	0	0	1	7	0	8
Processos Internos - Defesa Civil	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Distrito Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Edina de Paula	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Educação	5	0	0	70	0	0	109	0	184
Processos Internos - Emirena	0	0	0	4	0	0	1	0	5







SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Arrecadação	0	0	0	1	0	0	1	0	2
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Educação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Gabinete	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Procuradoria	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Recursos Humanos	0	0	0	1	0	0	1	0	2
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Cartão do Idoso e da Pessoa com Deficiência/Fibromialgia/TEA	0	0	0	0	0	0	323	0	323
Trânsito - Interdição de rua	1	0	0	0	0	0	11	0	12
Trânsito - Multas de Trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Outros	4	0	0	0	2	0	6	0	12
Trânsito - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Sinalização	1	0	0	0	2	0	12	0	15
Vigilância em Saúde - Alterações de dados cadastrais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Cancelamento de Licença de Funcionamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Controle de Vetores	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Vigilância em Saúde - Licença Inicial da Vigilância Sanitária	3	0	0	0	0	0	11	0	14
Vigilância em Saúde - Outros	50	0	0	1	2	0	1	0	54
Vigilância em Saúde - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Pernilongos, Ratos, Escorpiões, Caramujos, Carrapatos e Barbeiro	13	0	0	0	5	0	1	0	19
Vigilância em Saúde - Renovação de Alvará da Vigilância Sanitária	0	0	1	1	0	0	23	0	25
	3,0%	0,02%	0,09%	9,01%	3,1%	3,4%	81,1%	0,44%	6.605

#### 4.2 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Água e Esgoto - 2ª via de Água	0	0	1	23	0	0	24
Água e Esgoto - Cancelamento de Débitos de Água	2	0	0	10	0	0	12
Água e Esgoto - Cancelamento de Instalação Duplicada	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Colocação de hidrômetro	5	0	1	7	0	0	13
Água e Esgoto - Débitos de Água	4	0	1	11	2	4	22
Água e Esgoto - Falta de Água	0	0	1	8	0	0	9
Água e Esgoto - Ligação de Água	3	0	1	10	0	0	14
Água e Esgoto - Ligação de Água, Localização de Esgoto e Colocação de Hidrômetro	31	6	6	102	0	3	148
Água e Esgoto - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Mudança de Cavalete	6	0	0	33	0	0	39
Água e Esgoto - Ordem de Serviço	9	0	0	11	2	0	22
Água e Esgoto - Ordem de Serviço / Colocação de Hidrômetro	32	2	0	45	0	2	81
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Desligamento	0	0	1	16	0	1	18
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Ligação de Água	1	0	1	0	0	0	2
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Mudança de Cavalete	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Troca de Hidrômetros	1	0	0	11	0	0	12
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Troca de Registro	2	3	1	42	0	0	48
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Vazamentos	8	2	2	80	0	0	92
Água e Esgoto - Ordem de Serviços/ Verificação de Hidrômetro	1	0	1	8	0	0	10
Água e Esgoto - Outros	3	0	1	21	3	0	28
Água e Esgoto - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Regularização de Ligação de Água e Esgoto	0	0	1	4	0	0	5
Água e Esgoto - Religação de Água	0	1	1	4	0	0	6
Água e Esgoto - Revisão de conta de água	1	0	0	37	0	0	38
Água e Esgoto - Vazamento	0	0	1	15	0	0	16
Água e Esgoto - Viabilidade de Ligação (Água e Esgoto)	0	0	0	9	1	1	11
Arrecadação - 2ª Via de IPTU	0	0	0	5	0	0	5
Arrecadação - Abertura de inscrição municipal (Autônomos)	1	0	0	10	0	0	11
Arrecadação - Alteração cadastral (Autônomos)	0	0	0	6	0	0	6

Arrecadação - Alteração de Proprietário/Compromissário/Cadastro	17	0	6	567	1	23	614
Arrecadação - Alvará de funcionamento (Autônomos)	1	0	0	17	1	3	22
Arrecadação - Alvará de funcionamento: abertura, baixa, alteração, revisão de valores do iss e alvará junto a vigiância sanitária	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Alvará Eventual	0	0	0	13	0	0	13
Arrecadação - Ambulantes/Trailer/Carrinhos	0	0	0	2	0	1	3
Arrecadação - Baixa de inscrição municipal	1	0	0	36	0	2	39
Arrecadação - Baixa retroativa	2	3	1	22	2	2	32
Arrecadação - Cancelamento de Dívida/Débitos	11	2	0	21	1	0	35
Arrecadação - Certidão de Endereço	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Certidão de Valor Venal	2	0	1	17	0	0	20
Arrecadação - Certidões	0	0	2	15	0	0	17
Arrecadação - Débitos de IPTU	5	0	1	11	0	1	18
Arrecadação - Débitos de ISS	4	0	0	3	0	0	7
Arrecadação - Dívida Ativa	2	0	0	5	0	0	7
Arrecadação - ITBI	7	3	12	407	1	7	437
Arrecadação - Nota Fiscal Eletrônica (NFE)	0	0	0	14	0	0	14
Arrecadação - Outorga de Escritura	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Outros	7	2	2	32	9	1	53
Arrecadação - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Pedido de Isenção/Imunidade de IPTU/ITBI	1	0	3	26	6	1	37
Arrecadação - Protocolo	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Recadastramento de Taxista	5	0	0	2	0	2	9
Arrecadação - Restituição de Pagamento	2	0	2	5	0	4	13
Arrecadação - Revisão de conta	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Revisão de IPTU	6	0	8	173	1	0	188
Arrecadação - Revisão de ISS	0	0	0	1	0	0	1
Arrecadação - Termo de Cessão de Imóvel	2	1	0	0	1	0	4
Arrecadação - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	0
Cemitério Municipal - Outros	0	0	0	5	0	0	5
Cemitério Municipal - Reforma de Túmulo	0	0	0	1	0	0	1
Cemitério Municipal - Solicitação de Documentos	0	0	0	1	0	0	1
Cemitério Municipal - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	1	0	0	1

Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA) - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	0	0	0	0
CRAS - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Cultura - Outros	5	0	0	6	0	0	11
deletar - Departamento de arrecadação	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Outros	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Outros	6	0	4	400	0	0	410
Educação, Esportes e Lazer - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Solicitação de Documentos	0	0	3	52	0	0	55
Engenharia - Alteração de Projeto	0	0	0	8	0	0	8
Engenharia - Aprovação de Projeto e Emplacamento	0	0	4	65	3	1	73
Engenharia - Aprovação de projeto/ Alvará de Construção	0	1	6	97	2	11	117
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão	0	0	1	4	0	1	6
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	3	111	2	1	117
Engenharia - Certidões	0	0	0	11	0	0	11
Engenharia - Desdobro de Imóveis	0	0	0	6	1	0	7
Engenharia - Emplacamento	0	0	12	55	5	2	74
Engenharia - Habite-se	0	0	3	36	5	0	44
Engenharia - Outros	2	0	8	18	5	0	33
Engenharia - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Reforma de túmulo	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Regularização de Projeto	0	0	1	14	2	0	17
Engenharia - Retificação de Área	0	0	2	12	1	1	16
Engenharia - Solicitação de Documentos	0	0	6	15	1	0	22
Fale Conosco - Atendimento ao Cidadão	0	0	0	2	0	0	2
Fale Conosco - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Família e Desenvolvimento Social - Auxílio Emergencial	0	0	0	0	0	0	0

Família e Desenvolvimento Social - Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - BPC	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - CadUnico	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Cestas Básicas	0	0	0	1	0	0	1
Família e Desenvolvimento Social - Cursos	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Fraldas	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Leites	0	0	0	1	0	0	1
Família e Desenvolvimento Social - Outros	1	0	0	19	0	0	20
Família e Desenvolvimento Social - Ouvidoria	0	0	0	1	0	0	1
Família e Desenvolvimento Social - Viagens	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS - Outros	0	0	0	3	0	0	3
Gabinete - Outros	12	0	2	159	2	0	175
Gabinete - Trânsito	0	0	0	0	0	0	0
Gestão do Lixo - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - c	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - Coleta de Sugestões da LDO	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - Coleta de Sugestões da LOA	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Iluminação Pública	0	0	2	35	0	0	37
Iluminação Pública - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Inscrição Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Autorização para corte de árvores	0	0	2	18	1	1	22
Meio Ambiente - Certidão de Uso e Ocupação de Solo	0	0	4	3	0	6	13
Meio Ambiente - Outros	0	0	1	11	2	1	15
Meio Ambiente - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Cemitério	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização de obras	1	1	0	1	0	0	3
Obras - Fiscalização e Limpeza de Terrenos	0	0	0	57	1	0	58

Obras - Fiscalização Geral	0	0	0	34	0	1	35
Obras - Iluminação de Praças e Parques	1	0	0	1	0	0	2
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Limpeza de Bueiros	0	0	0	13	1	0	14
Obras - Limpeza Pública	0	0	1	64	3	0	68
Obras - Manutenção de estradas rurais municipais	0	0	0	17	0	0	17
Obras - Outros	0	0	3	56	2	0	61
Obras - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Reforma de Túmulo	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Serviços de Máquinas da Prefeitura	1	0	0	4	0	0	5
Obras - Sinalização de Trânsito	0	0	0	10	1	0	11
Obras - Tapa buraco	0	0	0	6	0	0	6
Obras - Vazamento Externo	0	0	0	2	0	0	2
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis - Atendimento ao Cidadão - Pós atendimento inicial das Secretarias	0	0	5	2	0	0	7
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Podas e Resíduos de Construção - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Podas e Resíduos de Construção - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Administração e Finanças	1	0	0	24	1	0	26
Processos Internos - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Alayde	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Almoarifado	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Amarilis	0	0	0	3	0	0	3
Processos Internos - Ana Lucia	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Arquivo	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Arrecadação	2	0	0	24	0	0	26
Processos Internos - Assessoria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Assistente Social - Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Cemitério Municipal	0	0	1	6	0	0	7
Processos Internos - Centro Odontológico	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Certidões Meio Ambiente	0	0	0	7	0	0	7
Processos Internos - Compras	0	0	0	1	0	0	1

Processos Internos - Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Contabilidade	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Controlador Interno	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Controle Interno	0	0	0	10	0	0	10
Processos Internos - Coronel	1	0	0	1	0	0	2
Processos Internos - Cultura	0	0	0	8	0	0	8
Processos Internos - Defesa Civil	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Distrito Industrial	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Edina de Paula	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Educação	4	0	5	175	0	0	184
Processos Internos - Emirena	0	0	0	5	0	0	5
Processos Internos - Engenharia	1	0	5	2	0	0	8
Processos Internos - Ermelinda	0	0	0	2	0	0	2
Processos Internos - Família e desenvolvimento social	1	0	0	22	0	1	24
Processos Internos - Farmácia	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Alayde	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Amarilis	0	0	0	3	0	0	3
Processos Internos - Frequencia - Ana Lúcia	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Meio Ambiente, Cultura e Turismo	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Educação	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Emirena	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Ermelinda	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Família e Desenvolvimento Social	0	0	0	3	0	0	3
Processos Internos - Frequência - Monteiro Lobato	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Obras	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Procuradoria	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Profa Edina de Paula	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Saúde	0	0	0	102	0	0	102
Processos Internos - Frequência - SEAME	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Trossel	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência Coronel	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - FREQUENCIA COZINHA PILOTO	0	0	0	0	0	0	0

Processos Internos - Gabinete	0	0	0	19	0	0	19
Processos Internos - Informatica	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Licitações	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - LISTA DE COLOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO -FALTANTES	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Lista de Ligações de Água e Esgoto	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Meio Ambiente	2	0	0	12	1	0	15
Processos Internos - Monteiro Lobato	0	0	0	4	0	0	4
Processos Internos - NACE	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Obras	1	0	0	31	1	0	33
Processos Internos - Orlando José	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Outros	1	0	0	0	0	0	1
Processos Internos - Ouvidoria	0	0	0	2	0	0	2
Processos Internos - Ouvidoria Municipal	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Patrimônio	7	0	0	1	0	0	8
Processos Internos - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Central	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Orlando José	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Posto de Saúde Rural	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Santa Cruz	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Wagner Zuccoloto	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Waldomiro Jorge Ramos	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Procuradoria	1	2	0	24	2	0	29
Processos Internos - RH	0	0	6	741	0	0	747
Processos Internos - Saúde	2	0	1	26	0	0	29
Processos Internos - SEAME	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Segurança do Trabalho	1	0	0	0	0	0	1
Processos Internos - Segurança e Ordem Publica	0	0	0	32	0	0	32
Processos Internos - tesouraria	10	0	0	33	10	0	53
Processos Internos - Trânsito	0	0	0	2	0	0	2
Processos Internos - Transporte	6	0	0	36	1	0	43
Processos Internos - Trossel	0	0	0	2	0	0	2

Processos Internos - Turismo	1	0	0	0	0	0	1
Processos Internos - Verificação de Ligações de Água e Esgoto	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Vigilância Epidemiológica	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Vigilância Sanitária	1	0	0	3	1	0	5
Procuradoria - Imunidade de ITBI	1	0	1	0	3	0	5
Procuradoria - Outorga de Escritura	0	0	0	6	0	1	7
Procuradoria - Outros	12	1	5	57	4	2	81
Procuradoria - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Termo de Concessão de Imóvel	0	0	0	3	2	2	7
Procuradoria - Termo de Concessão de Sepultura	1	0	0	1	0	0	2
Protocolo - Procuradoria- Antonio - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Carta Margem	0	0	0	2	0	0	2
Recursos Humanos - Holerite	0	0	0	5	0	0	5
Recursos Humanos - Informe de Imposto de Renda (IR)	0	0	0	4	0	0	4
Recursos Humanos - Insalubridade/ Periculosidade	0	0	0	1	0	0	1
Recursos Humanos - Manifestação	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Outros	0	0	2	425	0	0	427
Recursos Humanos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Progressão e Evolução Funcional de Servidores	0	0	3	12	0	0	15
Recursos Humanos - Solicitação de Afastamento	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Solicitação de Aposentadoria (IMPRAL)	0	0	0	11	0	0	11
Recursos Humanos - Solicitação de Documentos	0	0	4	102	0	0	106
Recursos Humanos - Solicitação de Férias	0	0	0	18	0	0	18
Saúde - Empréstimo de Torpedo de Oxigênio	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	0	0	0	80	0	0	80
Saúde - Pedido de Exames ( Fora da Rede)	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Cópia de Prontuário	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Fraldas	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Insumos	0	0	0	2	0	0	2
Saúde - Solicitação de Prótese	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Transporte	0	0	0	1	0	0	1
Segurança do Trabalho - Insalubridade/ Periculosidade	0	0	0	2	0	0	2

Segurança do Trabalho - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Segurança do Trabalho - PPP/LTCAT	0	0	0	4	0	0	4
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Arrecadação	0	0	0	2	0	0	2
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Educação	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Gabinete	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Obras	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Procuradoria	0	0	0	1	0	0	1
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Recursos Humanos	0	0	1	1	0	0	2
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Cartão do Idoso e da Pessoa com Deficiência/Fibromialgia/TEA	0	20	3	297	1	2	323
Trânsito - Interdição de rua	0	0	0	12	0	0	12
Trânsito - Multas de Trânsito	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Outros	0	0	0	12	0	0	12
Trânsito - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Sinalização	0	0	0	15	0	0	15
Vigilância em Saúde - Alterações de dados cadastrais	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Cancelamento de Licença de Funcionamento	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Controle de Vetores	0	0	0	4	0	0	4
Vigilância em Saúde - Licença Inicial da Vigilância Sanitária	2	0	0	12	0	0	14
Vigilância em Saúde - Outros	1	0	1	51	0	1	54
Vigilância em Saúde - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Pernilongos, Ratos, Escorpiões, Caramujos, Carrapatos e Barbeiro	0	0	0	19	0	0	19
Vigilância em Saúde - Renovação de Alvará da Vigilância Sanitária	0	0	0	21	4	0	25
	4,2%	0,76%	2,6%	89,6%	1,54%	1,41%	6.605

## 5.0 - Relatório dos bairros

### 5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Alto da Liberdade	0	0	1	1	0	0	4	0	6
Armando Vicentini	1	0	0	1	0	0	150	0	152
Bairro do Ginásio	0	0	0	1	3	0	57	1	62
Carolina de Figueiredo Walter	0	0	0	0	0	0	8	0	8
CECAP ( Luiza Crivelenti Agnesini)	3	0	0	27	2	1	24	0	57
Centro	36	1	3	232	42	158	1.230	10	1.712
CHÁCARA IMPERIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chácaras Santa Felicidade	2	0	0	0	0	0	1	0	3
Cidade Jardim	1	0	0	3	4	1	83	4	96
COHAB I	3	0	0	35	6	0	67	1	112
COHAB II	2	0	1	1	5	0	30	1	40
Distrito Industrial	1	0	0	27	2	7	702	1	740
Edmar Vicentini	4	0	0	17	3	0	134	1	159
Figueiredo Bombarda	6	0	0	2	10	2	126	0	146
Figueiredo Felipe	9	0	0	5	5	1	148	1	169
Figueiredo Walter	17	0	0	9	2	0	120	0	148
Jardim Colina	1	0	0	0	0	0	24	0	25
Jardim Esplanada	7	0	0	8	9	2	146	0	172
Jardim Helena	2	0	0	2	0	42	150	0	196
Jardim Jetirana	4	0	0	0	1	0	22	0	27
Jardim Luiza	11	0	1	12	22	1	102	0	149
Jardim Santa Mônica	0	0	0	0	2	0	17	0	19
Jardim São Luiz	0	0	0	2	1	0	12	0	15
Morada Gabriela	1	0	0	2	2	2	94	0	101
Nova Altinópolis	0	0	0	1	0	0	10	0	11
Outros	10	0	0	52	8	0	297	4	371
Parque do Café	17	0	0	29	19	0	161	3	229
PORTAL DAS GRUTAS	1	0	0	2	7	0	39	0	49
Quinta da Boa Vista	0	0	0	2	3	1	89	1	96

RANCHO RIO PARDO	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Recanto Maranhá	0	0	0	1	0	0	6	0	7
Salim Calil	5	0	0	7	5	0	126	1	144
Sileno Crivelenti	3	0	0	27	5	0	141	0	176
Thomaz Rodrigues Alckmin	5	0	0	2	2	1	42	0	52
Ulysses Guimarães	12	0	0	1	2	1	101	0	117
Vila Barroso	4	0	0	5	16	1	168	0	194
Vila Maria	19	0	0	72	7	1	509	0	608
Vila Toscana	4	0	0	3	5	0	99	0	111
Xavante	0	0	0	0	1	0	7	0	8
Zona Rural	4	0	0	4	1	0	100	0	109
	3,0%	0,02%	0,09%	9,01%	3,1%	3,4%	81,1%	0,44%	6.605

## 5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Alto da Liberdade	1	0	0	5	0	0	6
Armando Vicentini	10	1	14	122	2	3	152
Bairro do Ginásio	1	0	1	57	2	1	62
Carolina de Figueiredo Walter	6	1	1	0	0	0	8
CECAP ( Luiza Crivelenti Agnesini)	0	0	0	57	0	0	57
Centro	65	11	36	1.563	22	15	1.712
CHÁCARA IMPERIAL	0	0	0	0	0	0	0
Chácaras Santa Felicidade	0	0	0	3	0	0	3
Cidade Jardim	3	1	0	81	10	1	96
COHAB I	5	2	6	98	1	0	112
COHAB II	4	1	0	35	0	0	40
Distrito Industrial	23	0	5	688	2	22	740
Edmar Vicentini	4	1	7	143	3	1	159
Figueiredo Bombarda	10	3	4	123	6	0	146
Figueiredo Felipe	5	0	7	149	4	4	169
Figueiredo Walter	2	1	2	141	2	0	148
Jardim Colina	0	0	1	24	0	0	25
Jardim Esplanada	9	2	6	151	3	1	172
Jardim Helena	8	0	7	177	2	2	196
Jardim Jetirana	1	0	0	25	0	1	27
Jardim Luiza	4	2	2	136	3	2	149
Jardim Santa Mônica	0	1	0	16	1	1	19
Jardim São Luiz	2	0	2	10	1	0	15
Morada Gabriela	7	1	3	87	1	2	101
Nova Altinópolis	0	0	0	9	1	1	11
Outros	35	1	12	314	4	5	371
Parque do Café	14	1	3	207	2	2	229
PORTAL DAS GRUTAS	3	0	2	43	1	0	49
Quinta da Boa Vista	4	2	0	88	1	1	96
RANCHO RIO PARDO	0	0	0	9	0	0	9





Arrecadação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Pedido de Isenção/Imunidade de IPTU/ITBI	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Arrecadação - Protocolo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Recadastramento de Taxista	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Restituição de Pagamento	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Arrecadação - Revisão de conta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Revisão de IPTU	1	0	0	0	2	0	1	0	4
Arrecadação - Revisão de ISS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Termo de Cessão de Imóvel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cemitério Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cemitério Municipal - Reforma de Túmulo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cemitério Municipal - Solicitação de Documentos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cemitério Municipal - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA) - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRAS - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Departamento de arrecadação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Outros	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Educação, Esportes e Lazer - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Esportes e Lazer - Solicitação de Documentos	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Engenharia - Alteração de Projeto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Aprovação de Projeto e Emplacamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Aprovação de projeto/ Alvará de Construção	0	0	0	0	0	0	41	0	41



Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete - Outros	3	0	0	0	0	0	3	0	6
Gabinete - Trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestão do Lixo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - c	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - Coleta de Sugestões da LDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - Coleta de Sugestões da LOA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Iluminação Pública - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inscrição Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Autorização para corte de árvores	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Meio Ambiente - Certidão de Uso e Ocupação de Solo	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Meio Ambiente - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Meio Ambiente - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Cemitério	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização de obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização e Limpeza de Terrenos	4	0	0	0	1	0	2	0	7
Obras - Fiscalização Geral	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Obras - Iluminação de Praças e Parques	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Limpeza de Bueiros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Limpeza Pública	2	0	0	0	0	0	2	0	4
Obras - Manutenção de estradas rurais municipais	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Obras - Outros	1	0	0	0	2	0	2	0	5





Processos Internos - Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Licitações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - LISTA DE COLOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO - FALTANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Lista de Ligações de Água e Esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Monteiro Lobato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - NACE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Orlando José	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Ouvidoria Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Patrimônio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Orlando José	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Santa Cruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Wagner Zuccoloto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Waldomiro Jorge Ramos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Procuradoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - RH	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - SEAME	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Segurança do Trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Segurança e Ordem Publica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - tesouraria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Transporte	0	0	0	1	1	0	0	0	2



Saúde - Solicitação de Prótese	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança do Trabalho - Insalubridade/ Periculosidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança do Trabalho - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança do Trabalho - PPP/LTCAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Arrecadação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Educação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Gabinete	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Procuradoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Cartão do Idoso e da Pessoa com Deficiência/Fibromialgia/TEA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Interdição de rua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Multas de Trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Outros	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Trânsito - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Sinalização	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Vigilância em Saúde - Alterações de dados cadastrais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Cancelamento de Licença de Funcionamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Controle de Vetores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Licença Inicial da Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Outros	36	0	0	0	1	0	0	0	37

Vigilância em Saúde - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Pernilongos, Ratos, Escorpiões, Caramujos, Carrapatos e Barbeiro	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Vigilância em Saúde - Renovação de Alvará da Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3,22%	0,01%	0,09%	9,0%	3,12%	3,33%	80,83%	0,44%	198

## Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Altinópolis demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

***Ouvidoria Pública do Município de Altinópolis***

Gerado em: 18/12/2025 às 11:59

Servidor: OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE ALTINOPOLIS



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS/SP

# Relatório de Fechamento - 2025

**Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro**

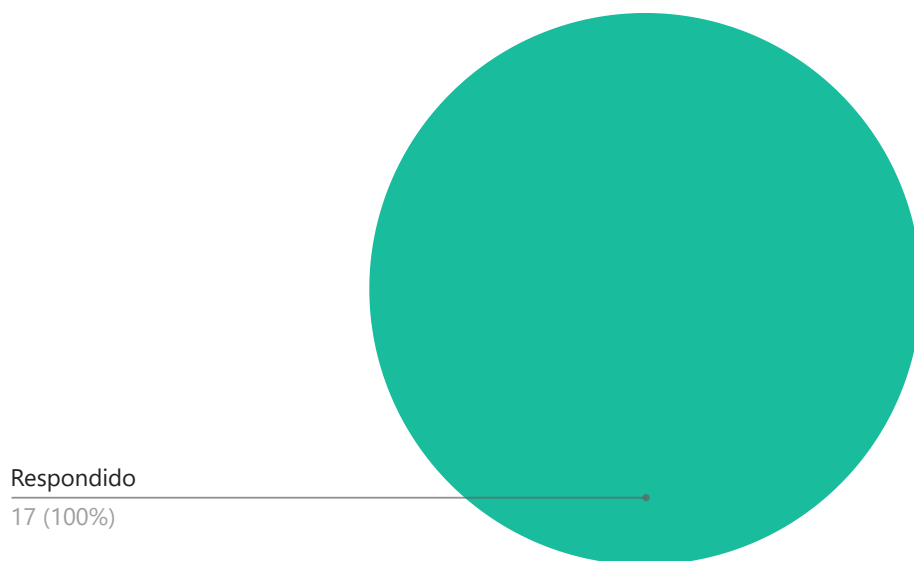
## INTRODUÇÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por receber e responder os pedidos de informação pública feitos com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentou o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

Em atendimento a Lei de Acesso à Informação Lei Federal nº 12.527/2011, no seu art. 30. III, passamos a disponibilizar os relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

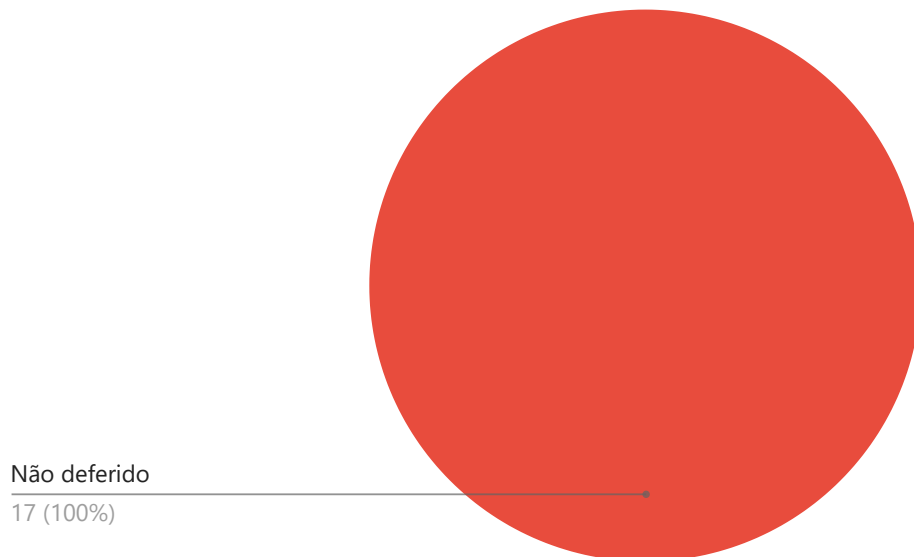
## 1.0 - Relatório de eficiência

### 1.1 - Percentual de eficiência



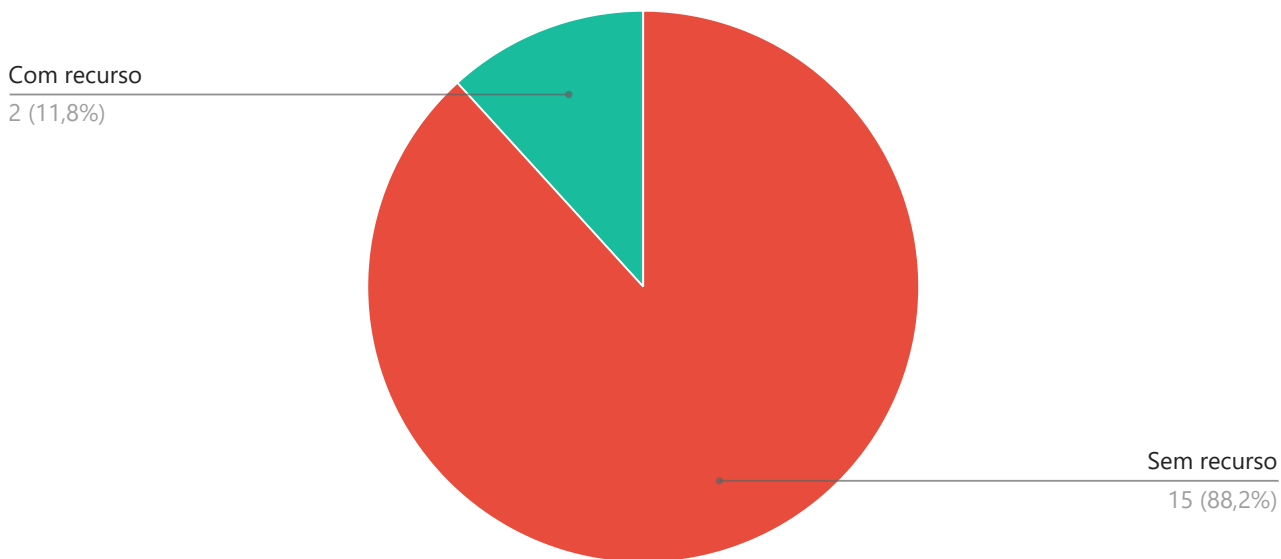
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, respondidos e não respondidos do ano vigente deste relatório.

### 1.2 - Percentual de deferido



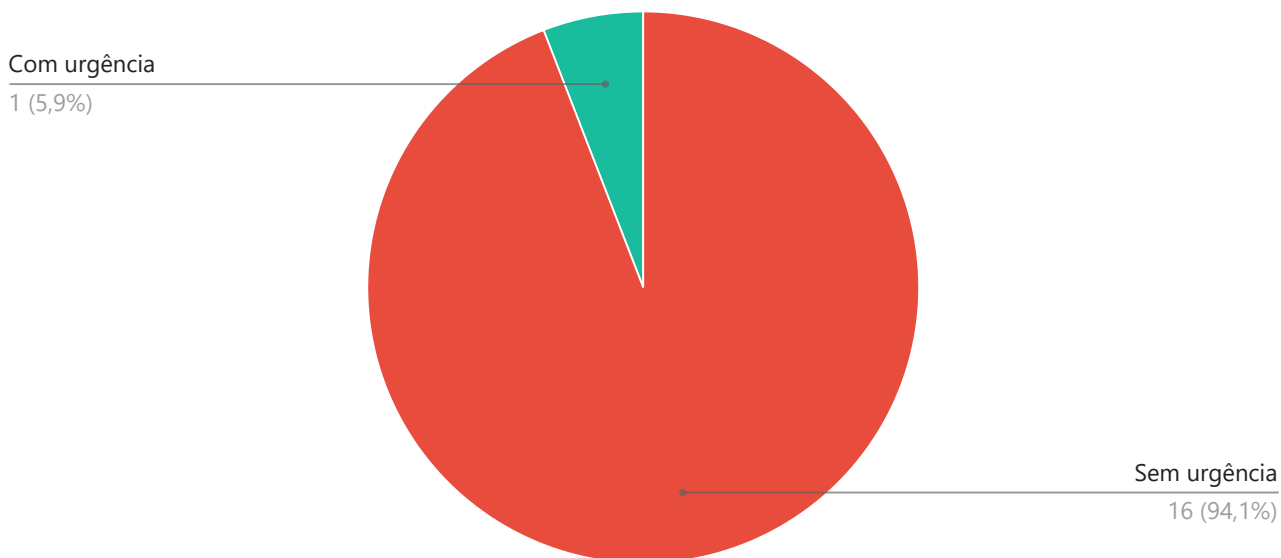
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, deferidos e não deferidos do ano vigente deste relatório.

### 1.3 - Percentual de recurso



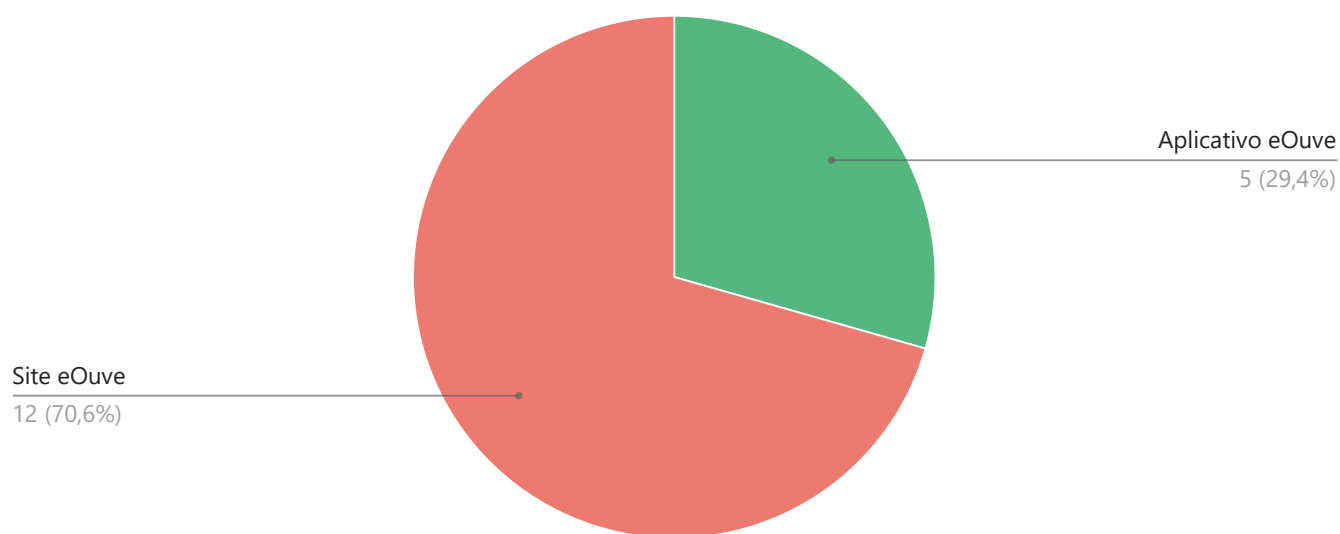
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, com e sem recursos do ano vigente deste relatório.

### 1.4 - Percentual de urgência



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, com e sem urgências do ano vigente deste relatório.

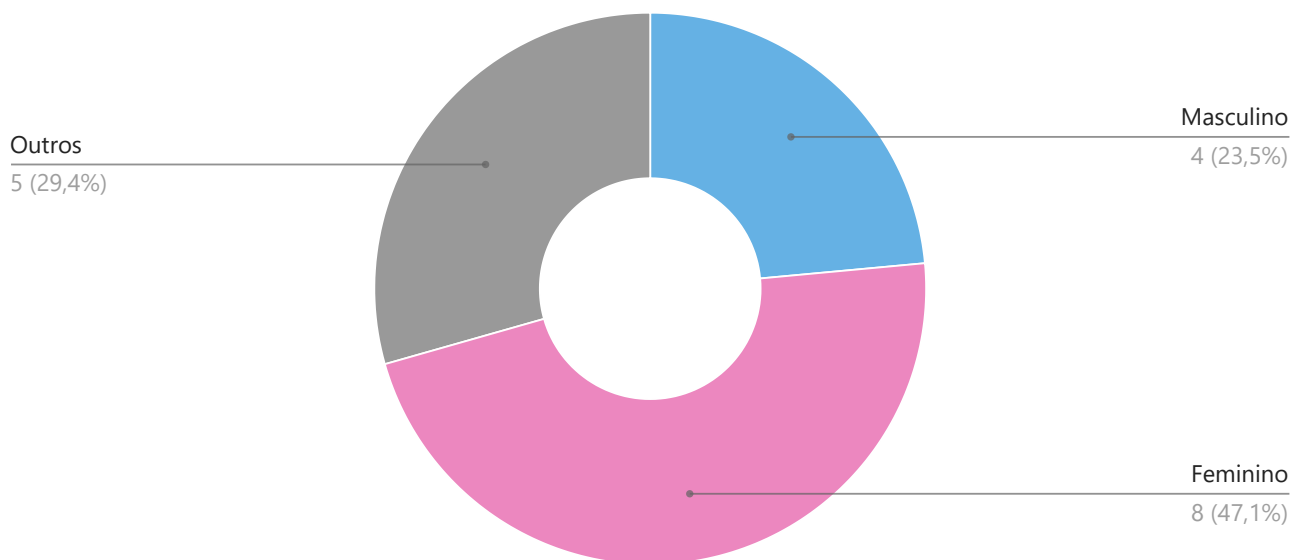
### 1.5 - Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.

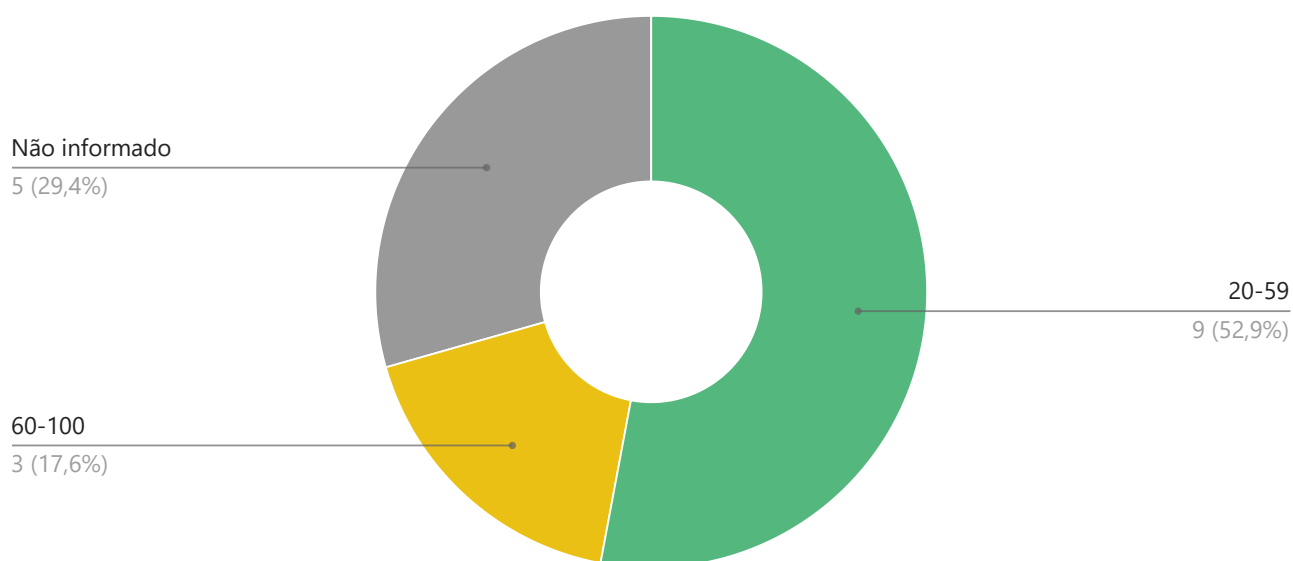
## 2.0 - Perfil dos Solicitantes

### 2.1 - Percentual por gênero



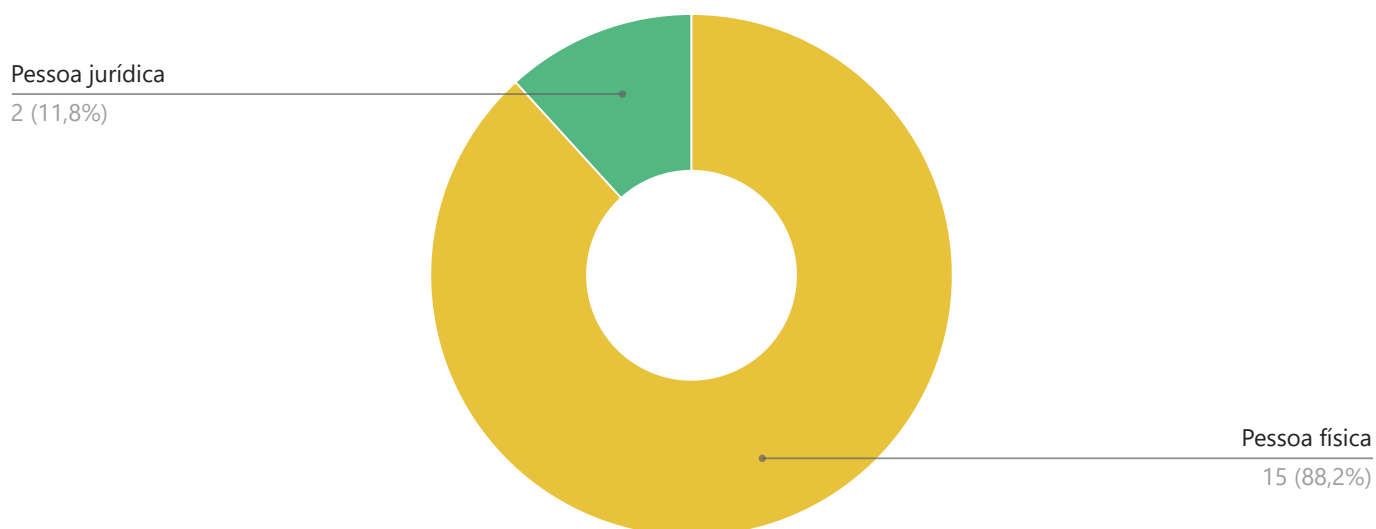
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

## 2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

## 2.3 - Percentual por pessoa física e jurídica



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

## 2.4 - Quantidade por escolaridade

Escolaridade	Quantidade
Nenhum	10
Pós-Graduação	3
Ensino Superior	2
Especialização (Curso Técnico)	1
Ensino Superior Incompleto	1

Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil de escolaridade das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

### 3.0 - Relatório das secretarias

#### 3.1 - Totalizador por secretaria e status

Secretarias	Respondido	Não Respondido
Água e Esgoto	0	0
Arrecadação	0	0
Cemitério Municipal	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA)	0	0
Conselho Tutelar	0	0
CRAS	0	0
Cultura	0	0
deletar	0	0
Educação, Esportes e Lazer	3	0
Engenharia	0	0
Fale Conosco	0	0
Família e Desenvolvimento Social	1	0
Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS	0	0
Gabinete	0	0
Gestão do Lixo	0	0
Ideias de Melhorias na Gestão Pública Municipal	0	0
Iluminação Pública	0	0
Inscrição Municipal	0	0
Meio Ambiente	0	0
Obras	0	0
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis	0	0
PARA ENVIO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PÚBLICA , ACESSAR O CAMPO OUVIDORIA NA ÁREA SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO	0	0
Podas e Resíduos de Construção	0	0

Processos Internos	0	0
Procuradoria	1	0
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	0	0
Protocolo - Procuradoria- Antonio	0	0
Recursos Humanos	0	0
Saúde	1	0
Secretaria de Administração e Finanças	5	0
Secretaria de Planejamento, Infraestrutura, Obras, Habitação e Serviços.	2	0
Secretaria de Segurança e Ordem Pública	2	0
Secretaria de Transportes	0	0
Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente e Asseio Urbano	2	0
Segurança do Trabalho	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações)	0	0
Trânsito	0	0
Vigilância em Saúde	0	0
	100%	0%

## 4.0 - Relatório dos assuntos

### 4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assuntos	Respondido	Não Respondido
Água e Esgoto - 2ª via de Água	0	0
Arrecadação - 2ª Via de IPTU	0	0
Arrecadação - Abertura de inscrição municipal (Autônomos)	0	0
Processos Internos - Administração e Finanças	0	0
Processos Internos - Agricultura	0	0
Processos Internos - Alayde	0	0
Processos Internos - Almoxarifado	0	0
Arrecadação - Alteração cadastral (Autônomos)	0	0

Engenharia - Alteração de Projeto	0	0
Arrecadação - Alteração de Proprietário/Compromissário/Cadastro	0	0
Vigilância em Saúde - Alterações de dados cadastrais	0	0
Arrecadação - Alvará de funcionamento (Autônomos)	0	0
Arrecadação - Alvará de funcionamento: abertura, baixa, alteração, revisão de valores do iss e alvará junto a vigiância sanitária	0	0
Arrecadação - Alvará Eventual	0	0
Processos Internos - Amarilis	0	0
Arrecadação - Ambulantes/Trailer/Carrinhos	0	0
Processos Internos - Ana Lucia	0	0
Engenharia - Aprovação de Projeto e Emplacamento	0	0
Engenharia - Aprovação de projeto/ Alvará de Construção	0	0
Processos Internos - Arquivo	0	0
Processos Internos - Arrecadação	0	0
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão (Pedido de Informações) - Arrecadação	0	0
Processos Internos - Assessoria de Comunicação	0	0
Processos Internos - Assistente Social - Saúde	0	0
Fale Conosco - Atendimento ao Cidadão	0	0
Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis - Atendimento ao Cidadão - Pós atendimento inicial das Secretarias	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra e Habite-se	0	0
Engenharia - Auto de Conclusão e Habite-se	0	0
Meio Ambiente - Autorização para corte de árvores	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Auxílio Emergencial	0	0
Arrecadação - Baixa de inscrição municipal	0	0
Arrecadação - Baixa retroativa	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Bolsa Família	0	0
Família e Desenvolvimento Social - BPC	0	0