

# Relatório de Gestão

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Abril a Junho 2024

### Administração

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: Fernando Pasqualino

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2. EQUIPE.....</b>	<b>7</b>
<b>3. ATENDIMENTOS.....</b>	<b>7</b>
<b>4. MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
<b>5. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>10</b>
<b>6. PONTOS RECORRENTES.....</b>	<b>11</b>
<b>7. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO.....</b>	<b>12</b>
<b>8. OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL.....</b>	<b>14</b>
8.1. Pontos Recorrentes .....	14
8.2 Manifestações específicas.....	15
<b>9. OUVIDORIA DA SAÚDE.....</b>	<b>18</b>
9.1 Pontos recorrentes na ouvidoria SUS.....	18
<b>10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....</b>	<b>19</b>
<b>11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>



## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista, estabelecida pela LEI N° 2.506 de 24 de Junho de 2021, tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre os municípios e os órgãos de Administração Pública, de forma que essas manifestações gerem melhorias nos serviços prestados.

A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, e atua como um agente promotor de mudanças, mediando o acesso dos cidadãos a bens e serviços públicos, e se faz um instrumento imprescindível de gestão para a Administração Pública.

A seguir apresentamos o relatório trimestral das atividades da Ouvidoria Geral, Ouvidoria da GCM e Ouvidorias SUS nos meses de janeiro a março do ano de 2024 , com dados extraídos do Sistema Informatizado GRP.

## **2. EQUIPE**

**Matheus de Godoi da Cruz**

Ouvidor Geral do Município

**Adriana Germano**

Ouvidora da Saúde

**Celso Sant'anna**

Ouvidor da Guarda Municipal

**Roseli Alves de Oliveira Costa**

Coordenadora da Ouvidoria

**Equipe técnica**

Crislaine Aparecida Maniezzo Pisisni

Tania Maria da Silva

## **3. ATENDIMENTOS**

A ouvidoria tem como objetivo principal possibilitar ao cidadão avaliar e ter acesso a informações sobre o serviço público do município, contribuindo com o controle interno, transparência e a qualidade da gestão. Para isso são disponibilizados canais de comunicação para atender as demandas e melhorar o contato com os munícipes.

As reclamações, sugestões, críticas e elogios podem ser realizados por meio dos telefones 156 ou (11) 4595-0037; on-line via e-mail [ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br);

pelo Portal do cidadão, ou pessoalmente, na Rua João Póvoa, 97 — Jardim do Lar, no prédio do Facilita. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30.

#### **4. MANIFESTAÇÕES**

Durante o período de 1º de abril de 2024 a 30 de junho de 2024, a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista recebeu 1.675 solicitações, nota-se uma redução de 40% nos chamados se comparados ao primeiro trimestre do ano. De todos os protocolos abertos, 1.582 foram reclamações/solicitações, o que correspondeu a 94,4% dos atendimentos, 72 protocolos representam serviços (4,3%) e vinte protocolos com agradecimentos e/ou sugestões.

Os atendimentos foram feitos via telefone pelo 156 ou 4595-0037, via e-mail ([ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br)), ou atendimento presencial.

Das solicitações registradas, 1.510 foram feitas de forma identificada e 165 de forma anônima.

Nesse mesmo período, 2.019 protocolos foram encerrados pela ouvidoria com uma resposta das unidades gestora para o munícipe, o que corresponde a um aumento de 69,66% nas respostas se comparadas aos três primeiros meses do ano.

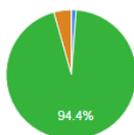
Natureza

Total de processos de ouvidoria no período: 1675

Período de 01/04/2024 a 30/06/2024

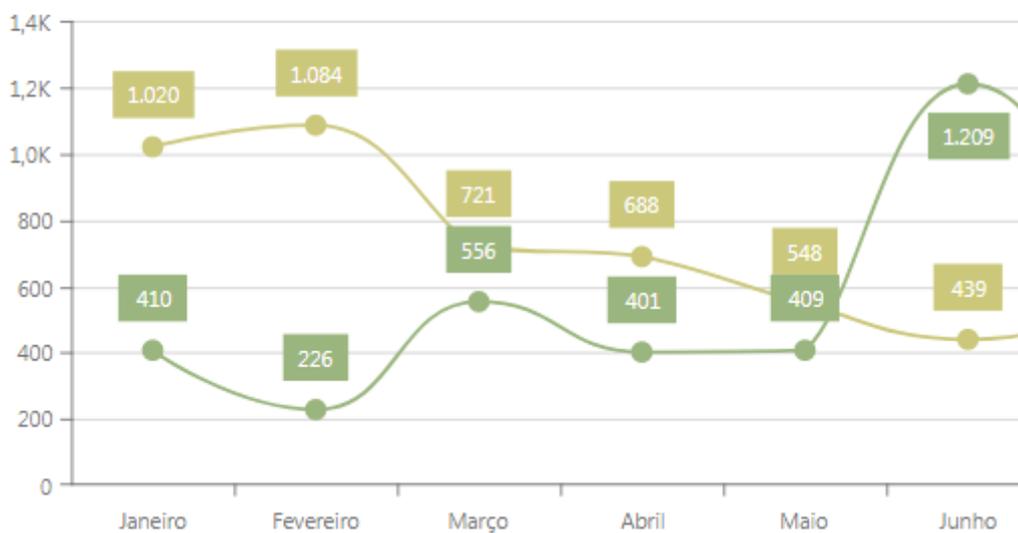
Processos de ouvidoria	Concedido	Negado	Em aberto	Total
Anônimos	97	0	68	165
Identificados	796	18	696	1510
<b>TOTAL</b>	<b>893</b>	<b>18</b>	<b>764</b>	<b>1675</b>

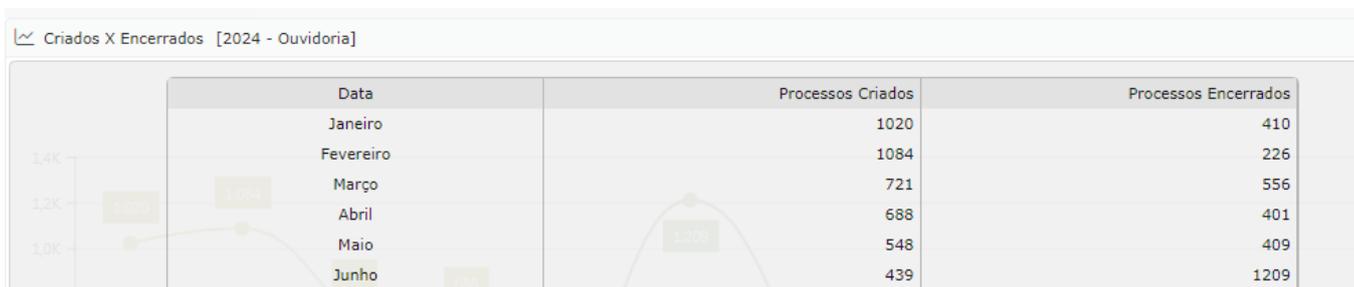
Processos de ouvidoria



- AGRADECIMENTOS / SUGESTÕES
- RECLAMAÇÕES
- SERVIÇOS
- Other

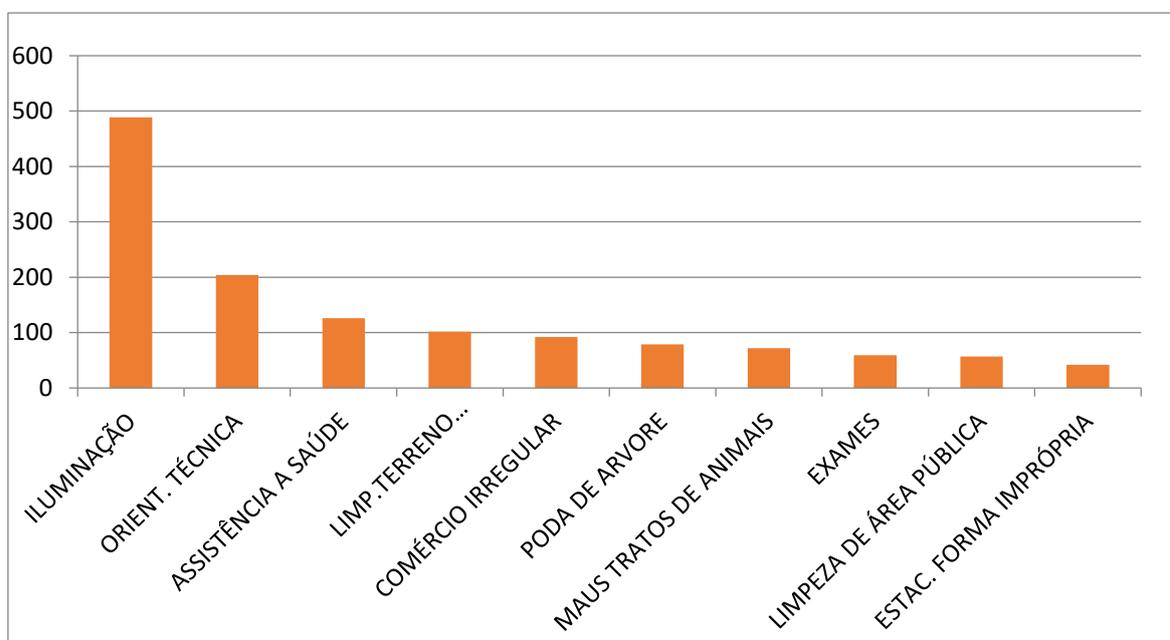
Criados X Encerrados [2024 - Ouvidoria]





## 5. DETALHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o segundo semestre de 2024, a solicitação mais recorrente na ouvidoria foi solicitação de iluminação pública, com 489 protocolos abertos. A segunda solicitação mais recorrente foi orientação técnica, com 204 solicitações. Na sequência assistência a saúde com 126 protocolos. Seguidos por notificação para limpeza de terreno particular (102), comércio irregular (92) poda de árvore (79), maus tratos de animais (72), exames (59), notificação para limpeza de área pública (57) e denúncia de veículo estacionado de forma irregular (42).



## 6- PONTOS RECORRENTES

Entre os meses de Abril a Junho do ano de 2024, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria geral foram:

<b>Demandas registradas no período de 01/04/2024 a 30/06/2024</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Total</b>	<b>Assunto</b>
Solicitação de iluminação pública	489	Solicitações de trocas de lâmpadas em áreas públicas
Orientação técnica	204	Refere-se a manifestações que necessitam de um parecer técnico, mas não possuem uma definição específica
Notificação para limpeza de terreno particular	102	Refere-se à solicitação de limpeza de terrenos particulares
Comércio irregular	92	Denúncias referentes a comércios que não estão devidamente regulamentados em relação à sua atividade, ou que infrinjam a lei da perturbação do sossego
Poda de Árvore	79	Solicitação para poda de árvore em área pública ou particular
Maus tratos de animais	72	Denúncias de maus tratos a animais
Notificação para limpeza de	57	Refere-se à solicitação de

área pública		limpeza de terrenos Em áreas públicas
Veículo estacionado de forma imprópria	42	Denúncia de veículos estacionados de maneira imprópria ou veículos abandonados na via pública
Manutenção de vias pavimentadas	31	Demandas referentes à manutenção de vias públicas
Manutenção de bueiro	26	Refere-se a solicitações de limpeza e manutenção de bueiros

## 7. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas segundo tipos e temas descritos na tabela a seguir. Abaixo relacionamos todas as demandas do segundo trimestre do ano de 2024, assim como o total de protocolos abertos de acordo com sua especificidade.

Classificação	Total
ACUMULO IRREGULAR DE LIXO	18
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	126
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	8
ATENDIMENTO	20
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE (CALÇADAS E ÁREAS PÚBLICAS)	5
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE (DENTRO DO IMÓVEL)	6
CANALIZAÇÃO DE ÁGUAS PLUVIAIS	4
CANALIZAÇÃO DE ÁGUAS SERVIDAS	1
CANALIZAÇÃO IRREGULAR DE ESGOTO	5
COLOCAÇÃO DE PLACA TOPONÍMICA	1
COMÉRCIO EM MÁS CONDIÇÕES DE HIGIENE	1
COMÉRCIO IRREGULAR	92

COMERCIO IRREGULAR (USO DE SOLO)	1
CONSULTA MÉDICA	1
CONTAMINACAO AMBIENTAL	1
CORTE DE ARVORE	4
CRIACAO DE ANIMAIS EM LOCAL IMPROPRIO	26
DEFESA CIVIL	1
EXAMES	59
EXECUCAO DE OBRA PUBLICA	4
GESTÃO EM SAÚDE	15
HOSPITAL DA CIDADE	5
MANUTENCAO DE BUEIRO	26
MANUTENCAO DE CORREGO	5
MANUTENCAO DE GUIAS E SARJETAS	8
MANUTENCAO DE OBRA E/OU AREA PUBLICA	17
MANUTENCAO DE VIAS NAO PAVIMENTADAS	4
MANUTENCAO DE VIAS PAVIMENTADAS	31
MANUTENCAO DE VIELAS	12
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	72
NOTIFICACAO DE OBRA IRREGULAR	12
NOTIFICACAO DE USO DE AREA PUBLICA	1
NOTIFICACAO PARA INFILTRACAO	12
NOTIFICACAO PARA MURO E/OU CALCADA	8
NOTIFICACAO PARA RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	6
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	102
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE ÁREA PÚBLICA	57
ORIENTACAO TECNICA	204
PADRÃO	3
PODA DE ARVORE	79
POLUICAO AMBIENTAL - RUIDO, POLUICAO DO SOLO E AGUA	6
PROLIFERACAO DE BICHOS E/OU INSETOS	6
PUBLICIDADE IRREGULAR	1
RECLAMACAO DE TRANSPORTE COLETIVO	2
RECURSOS HUMANOS	15
REDE DE ESGOTO	5
RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	1
SINALIZACAO DE TRANSITO	14
SOLICITACAO DE ILUMINACAO PUBLICA	489

SOLICITACAO DE LOMBADA	5
SOLICITACAO DE REBAIXAMENTO DE GUIA	2
SOLICITACAO DE RONDA	9
VEÍCULO ESTACIONADO DE FORMA IMPROPRIA	42
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4
VISTORIA EM IGREJA	4

## 8. OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

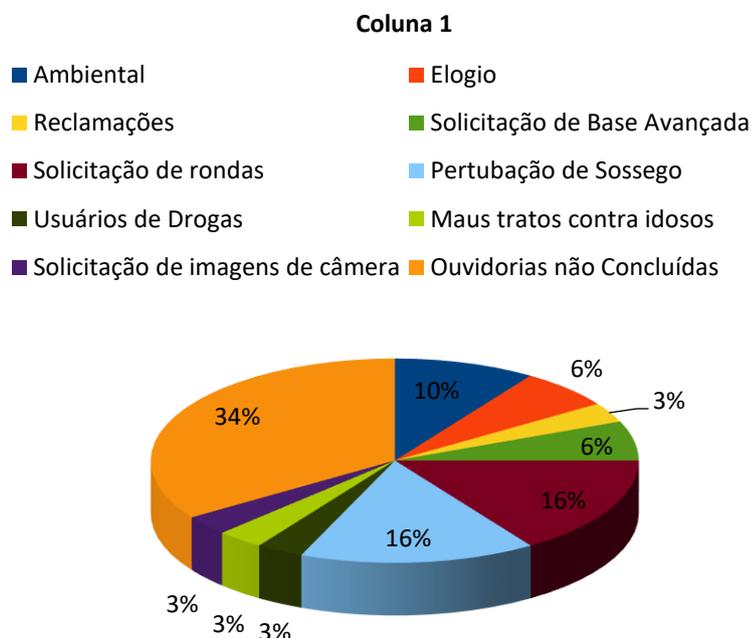
Durante o 2º trimestre do ano de 2024, a Ouvidoria da Guarda Municipal de Várzea Paulista recebeu 21 (vinte e uma) solicitações. Os atendimentos foram feitos de forma presencial, via e-mail, telefone, ou WhatsApp.

O órgão conseguiu responder a 10 (dez) protocolos. As respostas estão registradas na seção da Ouvidoria, no portal da Prefeitura, e podem ser acessadas pelo solicitante com o número do protocolo. A consulta pode ser feita também de forma presencial, ou pelos canais citados anteriormente (whatsapp, telefone, e-mail).

### 8.1. Pontos Recorrentes

No 2º trimestre do ano de 2024 as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: Perturbação de Sossego público (05), Elogio (02), Solicitação de Base Avançada (02), Usuários de drogas (01), Solicitação de rondas (05), Reclamação referente ao serviço da Guarda Municipal (01), Marimbondos (01), Crime Ambiental (01), Maus tratos contra idosos (01), Solicitação de imagens de câmera (01) e (01) uma solicitação referente a Abelhas sem ferrão. A Zona Norte com (11) protocolos foi a região com maior número de solicitação, Zona Central (03) e Zona Oeste (06).

## 8.2 Manifestações específicas

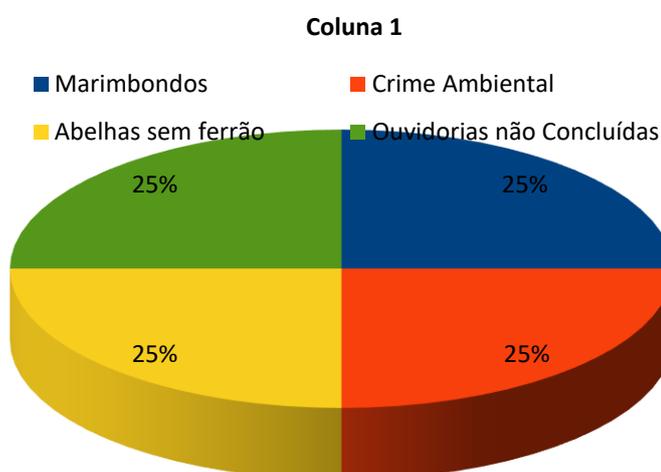


O Trabalho da Guarda Civil Municipal é preventivo, isto é, as rondas devem ser feitas em lugares estratégicos para que não ocorra os crimes. De fato os acontecimentos das ocorrências dos crimes, nos indica que precisamos melhorar nossa estratégia de serviço, devido as necessidades e dentro das possibilidades, com o aumento do efetivo e de viaturas, evitando através do patrulhamento preventivo que ocorra crimes como tentativa de roubo, aplicação de sanções que possibilita o bem-estar social e segurança, maior controle e combate ao uso e tráfico de drogas.

As Solicitações de Base Avançada na região Norte, também é um indicativo de sensação de insegurança pública, assunto que segundo os protocolos de respostas oriundas do Comando da Guarda Civil Municipais se encontra em análise.

As ouvidorias relacionadas a Perturbação de sossego público tem consequências catastróficas na sociedade, privando o munícipe de seu descanso, desvalorização de imóveis entre outros problemas. Precisamos de Leis mais severas, que possam assegurar a sociedade de seu direito de descanso em horários e dias de folgas.

As 11 ouvidorias não concluídas desse 2º trimestre, serão reenviadas a Guarda Municipal via memorando por número de protocolo, para que se cumpra o exposto no art. 18 da Lei Municipal nº 2.506 de junho de 2021 e art. 9 da Lei Federal nº 13.460 de 2017.



As ouvidorias relacionadas ao serviço ambiental teve no total três (03) protocolos, solicitação de retirada e extermínio de insetos nocivos como marimbondos e abelhas sem ferrão, serviço que exige do Guarda Ambiental qualificação especial, pois envolve o próprio sistema de defesa desses insetos que é o ferrão, serviço em altura e manejo de veneno.

Os protocolos relacionados a Crime Ambiental de competência do Estado, os envolvidos são conduzidos a Delegacia de Polícia para elaboração do Boletim de Ocorrência, os crimes de competência do Município pode-se orientar, notificar ou autuar.



As ouvidorias divididas por região, tem a Zona Norte com maior número de solicitações, com (10) protocolos, sendo que o Bairro Cidade Nova com duas (02) solicitações de base avançada e uma (01) reclamação de perturbação de Sossego Público e Bairro Jardim paulista com uma (01) Solicitação de Rondas, uma (01) reclamação de Perturbação de Sossego Público e um (01) Elogio, foram os mais requisitados. Jardim América IV um (01) pedido de retirada de marimbondos, Jardim América III, uma (01) denúncia de Crime Ambiental, Jardim América uma (01) reclamação de Perturbação de Sossego Público e Vila Real um (01) pedido de Imagens de Câmera.

A Região Central teve três (03) protocolos, sendo que o Bairro Vila São José com duas (02) solicitações de rondas foi o mais requisitado, seguido do bairro Cruz Alta com uma (01) solicitação de Rondas.

A Região Oeste teve sete (06) solicitações, o Bairro Vila popular com duas (02) solicitações, uma (01) reclamação de Perturbação de Sossego público e uma (01) reclamação de Usuários de drogas, foi o bairro com mais reclamações nessa região. Jardim da Palmeiras uma (01) reclamação de Serviço prestado pela Guarda Municipal, Vila Jerivá uma (01) denuncia de Maus Tratos Contra idosos, Jardim Gianfrancesco uma (01) uma ocorrências envolvendo Abelhas sem Ferrão e Jardim Bertiooga uma (01) solicitação de Perturbação de Sossego Público. A Região leste nesse trimestre não teve solicitação. A Região Sul nesse trimestre não teve solicitação.

#### 8.4 Melhorias Contínuas da GCM

A Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista vem qualificando seus integrantes anualmente através do EQP anual (Estágio de qualificação anual), que tem por objetivo aprimorar os integrantes da GCM para desempenhar, com eficiência, destreza e competência, as atividades pertinentes à função. Elaboração de Políticas Públicas elaborado pelo executivo,

legislativo e Secretaria de Segurança Pública, como a criação de leis e investimento de equipamentos pertinentes no desempenho da função.

## 9. OUVIDORIA DA SAÚDE

Durante o segundo trimestre do ano de 2024 a ouvidoria da saúde registrou o total de 234 solicitações, um aumento de 2,36% se comparado com os três primeiros meses do ano. Nesse mesmo período foram encerrados cerca de 127 protocolos pela ouvidoria da saúde.

### 9.1 Pontos recorrentes na ouvidoria SUS

Entre os meses de Janeiro a Março do ano de 2024, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da saúde foram:

<b>Demandas Registradas no período de 01/04/2024 a 30/06/2024</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Total</b>	<b>Assunto</b>
Assistência a saúde	126	Refere-se às demandas com solicitação de agendamento de consultas, exames e odontológicos
Exames	59	Refere-se ao agendamento e realização de exames
Atendimento	20	Demandas de satisfação do usuário
Gestão em Saúde	15	Refere-se a demandas relacionadas a gestão em saúde
Assistência farmacêutica	8	Demandas referentes a faltas e solicitações de

		medicamentos
Hospital da Cidade	5	Refere-se às demandas referentes a atendimento na UPA 24 horas
Consulta Médica	1	Refere-se ao agendamento de consultas

## **10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

A demanda mais recorrente no segundo trimestre de 2024 foi Solicitação de iluminação pública, foram abertos 489 protocolos. Notamos uma redução de 38,95% nos chamados abertos pedindo troca de lâmpadas se comparado com os três primeiros meses do ano. Nesse mesmo período foram encerrados 1.019 protocolos que pediam a troca de lâmpada, parte deles estavam em atraso por conta da licitação troca da empresa responsável por executar o serviço e por problemas em um lote de lâmpadas que foram entregues com avaria, como detalhado nos relatórios anteriores. Em contato com os responsáveis pela unidade gestora de infraestrutura, nos foi informado que equipes estavam se revezando em dois turnos para executar a troca das lâmpadas, a fim de encerrar as solicitações atrasadas. A ouvidoria notou que houve normalização nas demandas de solicitação de iluminação pública, no fluxo de resposta que a unidade gestora encaminhou e também nos protocolos encerrados.

O segundo ponto recorrente foi Orientação técnica, com 204 protocolos abertos. Essa é uma demanda que não tem um assunto predefinido e todas as unidades gestoras podem receber ouvidorias com esse assunto. A fim de melhorar a análise dos dados e das solicitações, a ouvidoria vem refinando os temas e assuntos durante as solicitações. Casos como averiguação para focos de dengue, que antes entravam em ‘orientação técnica’, a ouvidoria solicitou aos técnicos a criação desse assunto no sistema GRP. Nos próximos relatórios já teremos dados melhores á respeito desse assunto.

Referente aos protocolos abertos na ouvidoria da saúde, notamos um aumento de 2,36% na procura do munícipe ao órgão, no entanto as respostas entregues aos solicitantes também aumentou proporcionalmente, foram 127 protocolos encerrados, um aumento de 2,41% se comparado ao trimestre anterior.

## **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No segundo trimestre do ano de 2024 a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista registrou a abertura de 1.675 protocolos, uma diminuição de 16% se comparado com o mesmo período no ano de 2023. Houve também uma diminuição em algumas demandas que eram recorrentes, como foi apresentado ao longo desse relatório. Referente aos protocolos encerrados, notamos um aumento de 29% se comparados ao segundo trimestre do ano de 2023.

Todas as solicitações recebidas, assim como os últimos relatórios de ouvidoria publicados estão sendo um importante instrumento para o diálogo e a melhoria do funcionamento dos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Várzea Paulista.

Por fim, a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista reafirma a sua missão em atender aos cidadãos e servir como interlocutor entre o município e os Agentes Públicos, a fim de promover e fortalecer os princípios da democracia representativa e participativa, prevista na Constituição Federal.

Reitera-se o compromisso institucional em atender com ética e respeito a todos que procuram este órgão e também de continuar interagindo de forma contínua com a sociedade, órgãos públicos e servidores, a fim de aperfeiçoar cada vez mais os serviços públicos prestados no município de Várzea Paulista.

**Matheus de Godoi da Cruz**

Ouvidor Municipal