

# Relatório de Gestão

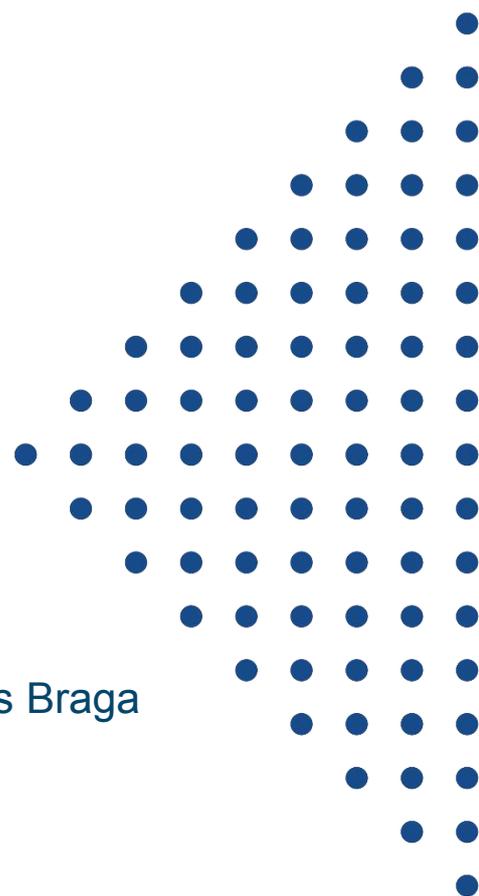
## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Relatório Trimestral**  
**Janeiro a Março 2024**

### **Administração**

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: Fernando Pasqualino



1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. EQUIPE.....	3
3. ATENDIMENTOS.....	4
4. MANIFESTAÇÕES.....	4
5. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
6. PONTOS RECORRENTES.....	6
7. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO.....	7
8. OUVIDORIA DA SAÚDE.....	9
8.1 Pontos recorrentes na ouvidoria SUS.....	9
9. OUVIDORIA DA GCM.....	10
9.1 Manifestações.....	10
9.2 Pontos Recorrentes.....	10
9.3 Manifestações específicas de serviço.....	11
10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	15
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

## **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 munícipes 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**

Beatriz de Cássia Lopes Nunes

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 WhatsApp (1194365-2884;) e-mail [ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br); 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 Janeiro de 2024 a 31 de março de 2024, a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista recebeu 2.825 solicitações. De todos os protocolos abertos, 2.696 foram reclamações, o que corresponde a 95,4% dos atendimentos, 112 protocolos representam serviços (4%) e cinco 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, 2.568 foram feitas de forma identificada e 257 de forma anônima.

Dos protocolos anônimos, 69 solicitações já foram atendidas, representando 26% das solicitações, 188 (73%) ainda estão em aberto.

Já os protocolos identificados, foram 2.568 solicitações, 905 dessas solicitações já foram atendidas, o que representa 35,2%, 1.641 (63,9%) protocolos seguem em aberto, 22 solicitações (0,9%) foram negadas.

Processos de ouvidoria	Concedido	Negado	Em aberto	Total
Anônimos	69	0	188	257
Identificados	905	22	1641	2568
<b>TOTAL</b>	<b>974</b>	<b>22</b>	<b>1829</b>	<b>2825</b>

Processos de ouvidoria



Processos anônimos



Processos identificados

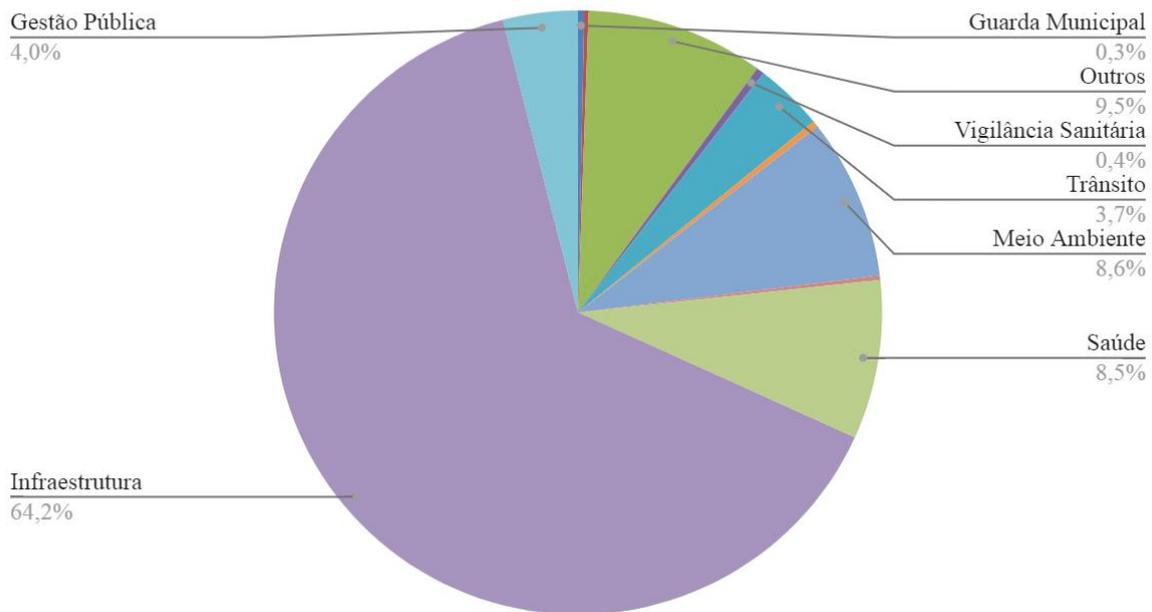


## 5- DETALHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Foram protocoladas 1.722 solicitações para a Unidade Gestora de Infraestrutura, o que corresponde a 64,2% das solicitações no período, o pedido mais recorrente foi de iluminação pública com 801 protocolos, seguidos por acúmulo irregular de lixo, com 234 solicitações.

A Unidade Gestora de Meio Ambiente foi a segunda mais protocolada nesta ouvidoria, com 321 solicitações. Pedidos de poda de árvore foram as maiores solicitações neste período, com 168 solicitações, seguido por denúncia de criação de animais em local impróprio, com 46 protocolos abertos.

## Solicitações JAN/MAR 2024



## 6- PONTOS RECORRENTES

Entre os meses de Janeiro a Março do ano de 2024, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista foram:

<b>Demandas registradas no período de 01/01/2024 a 31/03/2024</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Total</b>	<b>Assunto</b>
Solicitação de Iluminação Pública	801	Referem-se solicitações de troca de lâmpadas em áreas públicas
Acúmulo de lixo irregular	234	Denúncias referentes ao acúmulo de lixo em terrenos particulares e públicos
Poda de Árvore	168	Solicitação para poda de árvore em área pública ou particular

Criação de animais em local impróprio	46	Denúncias referentes à criação de animais em locais inadequados e/ou que ofereçam risco sanitário
---------------------------------------	----	---

## 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 primeiro trimestre do ano de 2024, assim como o total de protocolos abertos de acordo com sua especificidade.

Classificação	Total
ACÚMULO IRREGULAR DE LIXO	42
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	124
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	8
ATENDIMENTO	9
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE (CALÇADAS E ÁREAS PÚBLICAS)	7
AUTORIZAÇÃO PARA PODA DE ÁRVORE (DENTRO DO IMÓVEL)	7
AVALIAÇÃO SOCIAL	4
CANALIZAÇÃO DE ÁGUAS PLUVIAIS	7
CANALIZAÇÃO IRREGULAR DE ESGOTO	4
COMÉRCIO IRREGULAR	105
COMÉRCIO IRREGULAR (USO DE SOLO)	2
CONSULTA MÉDICA	1
CONTAMINAÇÃO AMBIENTAL	1
CONTAMINAÇÃO DE POÇO	1
CORTE DE ÁRVORE	1
CRIAÇÃO DE ANIMAIS EM LOCAL IMPRÓPRIO	46
DEFESA CIVIL	9
EXAMES	56
EXECUCAO DE OBRA PÚBLICA	3

GESTÃO EM SAÚDE	30
HOSPITAL DA CIDADE	9
MANUTENÇÃO DE BUEIRO	26
MANUTENÇÃO DE CÓRREGO	2
MANUTENÇÃO DE GUIAS E SARJETAS	9
MANUTENCAO DE OBRA E/OU ÁREA PÚBLICA	15
MANUTENÇÃO DE VIAS NÃO PAVIMENTADAS	15
MANUTENÇÃO DE VIAS PAVIMENTADAS	88
MANUTENÇÃO DE VIELAS	31
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	121
NOTIFICAÇÃO DE OBRA IRREGULAR	27
NOTIFICAÇÃO DE USO DE ÁREA PÚBLICA	4
NOTIFICAÇÃO PARA INFILTRAÇÃO	24
NOTIFICAÇÃO PARA MURO E/OU CALÇADA	33
NOTIFICAÇÃO PARA RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	5
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	234
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE ÁREA PÚBLICA	195
ORIENTAÇÃO TÉCNICA	238
ORIENTAÇÃO	1
PADRÃO	6
PODA DE ÁRVORE	168
POLUIÇÃO AMBIENTAL - RUÍDO, POLUIÇÃO DO SOLO E ÁGUA	2
PROLIFERAÇÃO DE BICHOS E/OU INSETOS	12
RECLAMAÇÃO DE TRANSPORTE COLETIVO	5
RECURSOS HUMANOS	6
REDE DE ESGOTO	11
RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	1
RETIRADA DE MORADORES DE RUA	2
SINALIZACAO DE TRANSITO	14
SOLICITAÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA	801
SOLICITAÇÃO DE LOMBADA	9
SOLICITAÇÃO DE REBAIXAMENTO DE GUIA	1
SOLICITAÇÃO DE RONDA	9

VEÍCULO ESTACIONADO DE FORMA IMPRÓPRIA	79
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	11

## 8 - OUVIDORIA DA SAÚDE

Foram protocoladas 228 solicitações relacionadas à Saúde. Assistência à Saúde foi o assunto mais recorrente, com 124, seguidos por Exames (56), Gestão em Saúde (30), Hospital da Cidade (9). Assistência Farmacêutica (8) e Consulta Médica (1). Nesse mesmo período foram encerrados 180 protocolos pela ouvidoria do SUS.

### 8.1 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 01/01/2024 a 31/03/2024</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Total</b>	<b>Assunto</b>
Assistência à saúde	124	Refere-se às demandas com solicitação de agendamento de consultas e exames e odontológicos
Exames	56	Refere-se ao agendamento e realização de exames
Hospital da Cidade	9	Refere-se às demandas referentes a atendimento na UPA 24 horas
Assistência Farmacêutica	8	Demandas referentes a faltas e solicitações de medicamentos
Gestão em saúde	3	Refere-se a demandas relacionadas a gestão em saúde
Consulta médica	1	Refere-se ao agendamento de consultas

## **9 - OUVIDORIA DA GCM**

As atribuições da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal são: Controle externo, exercido por ouvidoria, independente em relação à direção da respectiva guarda, qualquer que seja o número de servidores da guarda municipal, para receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca da conduta de seus dirigentes e integrantes e das atividades do órgão, propor soluções, oferecer recomendações e informar os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta.

### **9.1. Manifestações**

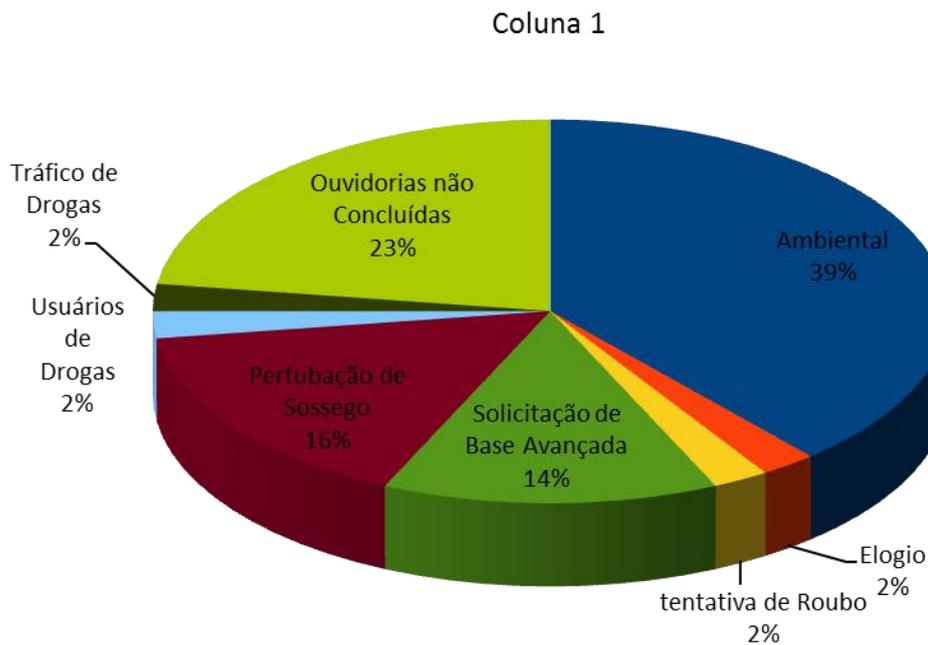
Durante o 1º trimestre do ano de 2024, a Ouvidoria da Guarda Municipal de Várzea Paulista recebeu 35 (trinta e cinco) solicitações. Os atendimentos foram feitos de forma presencial, via e-mail, telefone, ou WhatsApp.

O órgão conseguiu responder a 25 (vinte e cinco) 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).

### **9.2 . Pontos recorrentes**

No 1º trimestre do ano de 2024 as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: Solicitação Ambiental com (17) protocolos abertos, sendo que (5) não foram concluídos por falta de material de responsabilidade do munícipe (compra de veneno para extermínio de animais nocivos), Perturbação de Sossego público (07), Elogio (01), tentativa de roubo (1), Solicitação de Base Avançada (6), Usuários de drogas (1), Solicitação de rondas (1) e (1) Solicitação referente a tráfico de drogas. No total tivemos (10) ouvidorias não concluídas. A Zona Norte com (15) protocolos foi a região com maior número de solicitação, Zona Central (8), Zona Oeste (7), Zona Leste (4) e Zona Sul (1).

### 9.3 Manifestações específicas de serviço

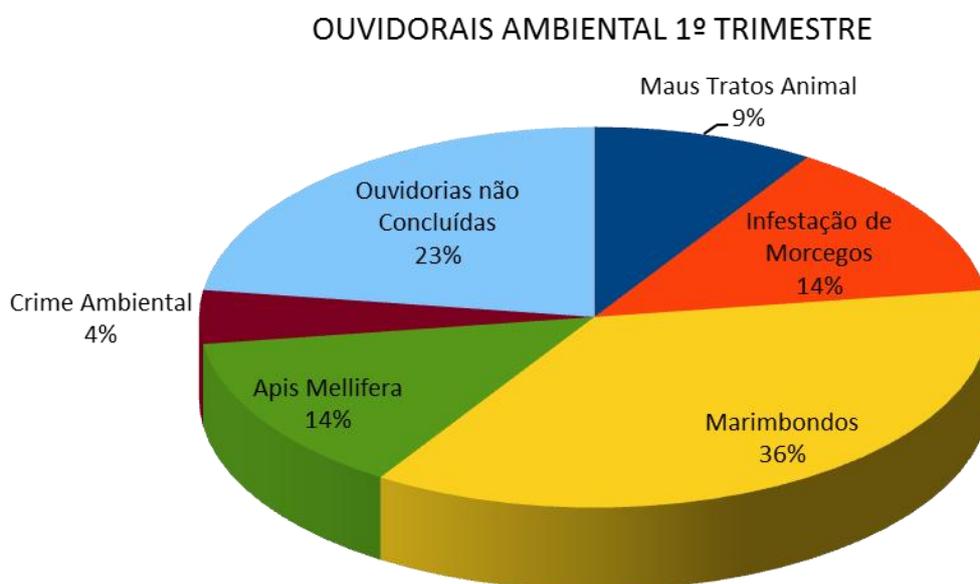


O trabalho da Guarda Civil Municipal é preventivo, isto é, as rondas devem ser feitas em lugares estratégicos para que não ocorra os crimes. De fato os acontecimentos das ocorrências dos crimes, nos indica que precisamos melhorar nossa estratégia de serviço, devido às necessidades e dentro das possibilidades, como aumento do efetivo e de viaturas, evitando através do patrulhamento preventivo que ocorra crimes como tentativa de roubo, aplicação de canções 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 oriundos do Comando da Guarda Civil Municipal 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 10 ouvidorias não concluídas desse 1º trimestre, sendo que 5 são do setor ambiental e 5 são do setor operacional, 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 (17) protocolos, a maior demanda e solicitação de retirada e extermínio de insetos nocivos como marimbondos e abelhas da espécie *Apis Mellifera*, 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.

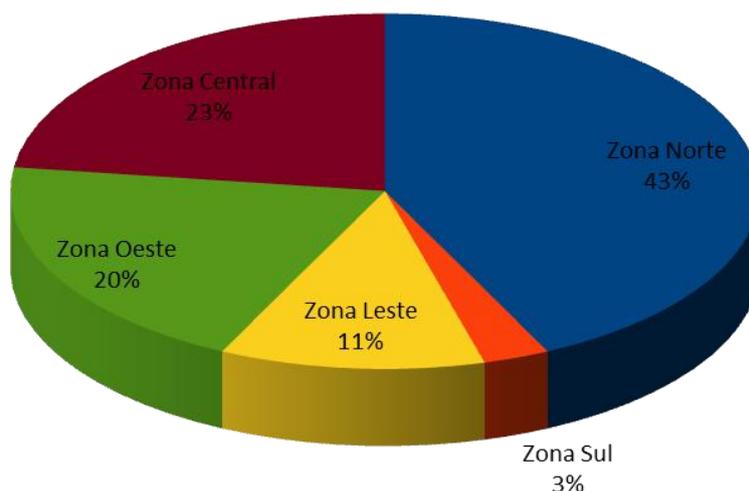
Os protocolos que envolvem infestação de morcegos, exige conhecimento básico da biologia desses animais, sendo feito análise da situação no local, constatando que o animal esteja em situação normal, somente utilizando-se de sótãos ou forros como moradia se trata de informação simples, orientando o munícipe de como evitar que os animais (morcegos) entrem nesses locais, na suspeita que o animal esteja doente, estando ele no chão durante o dia ou desorientado, o setor de Zoonoses deve ser informado.

Maus tratos animal, as demandas envolvem o comércio de aves domésticas em casas agropecuárias, a fiscalização fica prejudicada pois não temos parâmetros para definir tamanho de viveiro, modelo de poleiro e quantidade de animais por recinto, maus tratos contra animais domésticos o setor de “Bem estar” animal será informado, em casos mais grave o fato deve ser levado a Delegacia de Polícia pra elaboração do Boletim de ocorrência.

Os protocolos relacionados ao 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 podem-se orientar, notificar ou autuar.

Os 5 protocolos não concluídos são referente a solicitação de retirada de Marimbondos ou *Apis Mellifera*, sendo que a responsabilidade de compra do veneno é do munícipe, que em alguns casos não tem condições de comprar o produto específico para o extermínio desses insetos e o serviço fica prejudicado.

#### OUVIDORIAS 2024



As ouvidorias divididas por região, tem a Zona Norte com maior número de solicitações, com (15) protocolos, sendo que o Bairro Cidade Nova II com (6) solicitações com o pedido da Construção de um Posto Avançado da Guarda Civil Municipal, seguido pela Vila real com (4), reclamações, perturbação de sossego público e reclamação a respeito de usuários de drogas, Jardim paulista com (1) pedido, perturbação de sossego público, América II (2) reclamações, perturbação de sossego público e o Bairro Ana Meris (1) uma solicitação para remoção de colmeia de marimbondos. A região é dividida em 8 Bairros são eles: Cidade Nova II, Jardim Novo Mundo, Jardim São Paulo, Vila Real, Santa Marta, Ana Meris e Jardim Paulista.

A Região Central teve (8) protocolos, sendo que o Bairro Vila São José (1) reclamação a respeito de perturbação de sossego público e (1) solicitação sobre infestação de morcegos, Jardim Buriti (1) pedido de averiguação envolvendo queima de lixo, Jardim Satélite (1) pedido para retirada de colmeia de marimbondos, Vila Paraíso (1) pedido para retirada de colmeia de marimbondos, Jardim Maria de Fátima (1) pedido para retirada de colmeia de marimbondos e Jardim Cruz Alta (1) pedido para retirada de colmeia marimbondos e (1) solicitação de rondas. Região dividida em 10 bairros, são eles: Vila Cristo Redentor, Jardim Primavera, Jardim do Lar, Jardim Cruz Alta, Portal das Hortênsias, Jardim Maria de Fátima, Vila Santa Catarina, Núcleo Residencial Satélite, Jardim Paraíso e Jardim Diana.

A Região Oeste teve (7) solicitações, o Bairro Vila popular (2) solicitação para retirada de *Apis Mellifera*, Jardim Itália (1) solicitação sobre infestação de morcegos, Parque Guarani (1) reclamação e respeito de tráfico de drogas, jardim Brasil (1) solicitação referente a perturbação de sossego público e jardim Bertioiga (1) solicitação para retirada de colmeia marimbondos e (1) reclamação respeito de tentativa de furto. A Região é dividida em (16) bairros, são eles: Vila Iguaçu, Vila Marajó, Vila Tupi, Vila Popular, Jardim Bertioiga, Jardim Itália I, Jardim Itália II, Jardim Mirante, Jardim Continente, Jardim das palmeiras, Jardim Alessandra, Portal das Palmeiras, Jardim Bahia, Jardim Aimoré, Vila Indaiá, Vila Jerivá e Jardim Brasil.

A Região leste teve (4) solicitações, o Bairro Santa lúcia (1) solicitação a respeito de maus tratos e (1) solicitação sobre infestação de morcegos, jardim Promeca (1) solicitação para retirada de colmeia de marimbondos e jardim Gaúchinha (1) solicitação para retirada de

*Apis Mellifera*. A região é dividida em (6) bairros, são eles: Jardim Promeca, Jardim Santa Lúcia, Jardim da Acácias, Jardim Gaúchinha, São Guido e Sítio do Mursa.

A Região Sul teve (1) solicitação, no bairro do Mursa (1) elogio se referindo a maior incidência de rondas no local. A região tem somente o Bairro do Mursa.

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

Com relação às solicitações referentes ao setor de Infraestrutura, essa ouvidoria acolheu todos os pedidos e encaminhou diretamente à Unidade Gestora. Foram 801 solicitações referentes à iluminação pública. Ao encaminhar aos responsáveis, nos foi informado que houve um processo de licitação para escolha da nova empresa responsável por trocar as lâmpadas da cidade, além disso, um lote de lâmpadas chegou a cidade com avaria, por conta disso houve um acúmulo na demanda e que essas já estão sendo normalizadas.

A ouvidoria propôs à Unidade gestora, por conta dessa alta demanda, que analisasse a possibilidade de aumentar o turno e as equipes responsáveis por realizar a troca das lâmpadas, a fim de que as demandas fossem sanadas o mais breve possível.

Com relação ao acúmulo de lixo, os fiscais fizeram a vistoria in loco, ao constatarem a veracidade das denúncias, os proprietários foram notificados para regularizar a situação do terreno. Caso descumpram a notificação dentro do prazo especificado em lei, as medidas legais serão aplicadas.

Referente aos protocolos da saúde, a ouvidoria geral, juntamente com a ouvidoria do SUS encaminhou um memorando aos responsáveis, solicitando uma resposta para as ouvidorias em atraso. Foi-nos informado que dos 228 protocolos abertos no primeiro trimestre, cerca de 180 já foram encerrados com uma resposta ao município, referente aos protocolos em atraso, informaram que as demandas passam pela esfera estadual e precisam de um parecer deles para apresentar devolutivas.

## **11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No primeiro trimestre do ano de 2024 a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista registrou a abertura de 2.825 protocolos, um aumento de 11,96% se comparado com o mesmo período no ano de 2023. Houve também um aumento exponencial em algumas demandas, que foram tratadas de forma minuciosa anteriormente neste relatório.

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 munícipe 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