2024

Relatório de Gestão

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Julho a Setembro 2024

Administração

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: Fernando Pasqualino

1. APRESENTAÇÃO..... 6
2. EQUIPE..... 7
3. ATENDIMENTOS..... 7
4. MANIFESTAÇÕES..... 8
5. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES..... 10
6. PONTOS RECORRENTES..... 11
7. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO..... 12
8. OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL..... 15
8.1. Manifestações específicas..... **15**
8.2 Melhorias Contínuas..... **18**
9. OUVIDORIA DA SAÚDE..... 19
9.1 Pontos recorrentes na ouvidoria SUS..... **19**
10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS..... 20
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 21

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 julho a setembro 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;

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 Julho de 2024 a 30 de Setembro de 2024, a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista recebeu 1.494 solicitações, nota-se uma redução de 10% nos chamados se comparados ao trimestre na anterior. De todos os protocolos abertos, 1.419 foram reclamações/solicitações, o que correspondeu a 95% dos atendimentos, 68 protocolos representam serviços (4,6%).

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

Das solicitações registradas, 1.371 foram feitas de forma identificada e 123 de forma anônima.

Nesse mesmo período, 1.327 protocolos foram encerrados pela ouvidoria com uma resposta das unidades gestora para o munícipe.

Gráfico de Processos de Ouvidoria

Imprimir

Natureza

Período de 01/07/2024 a 30/09/2024 Visualizar

Total de processos de ouvidoria no periodo: 1494

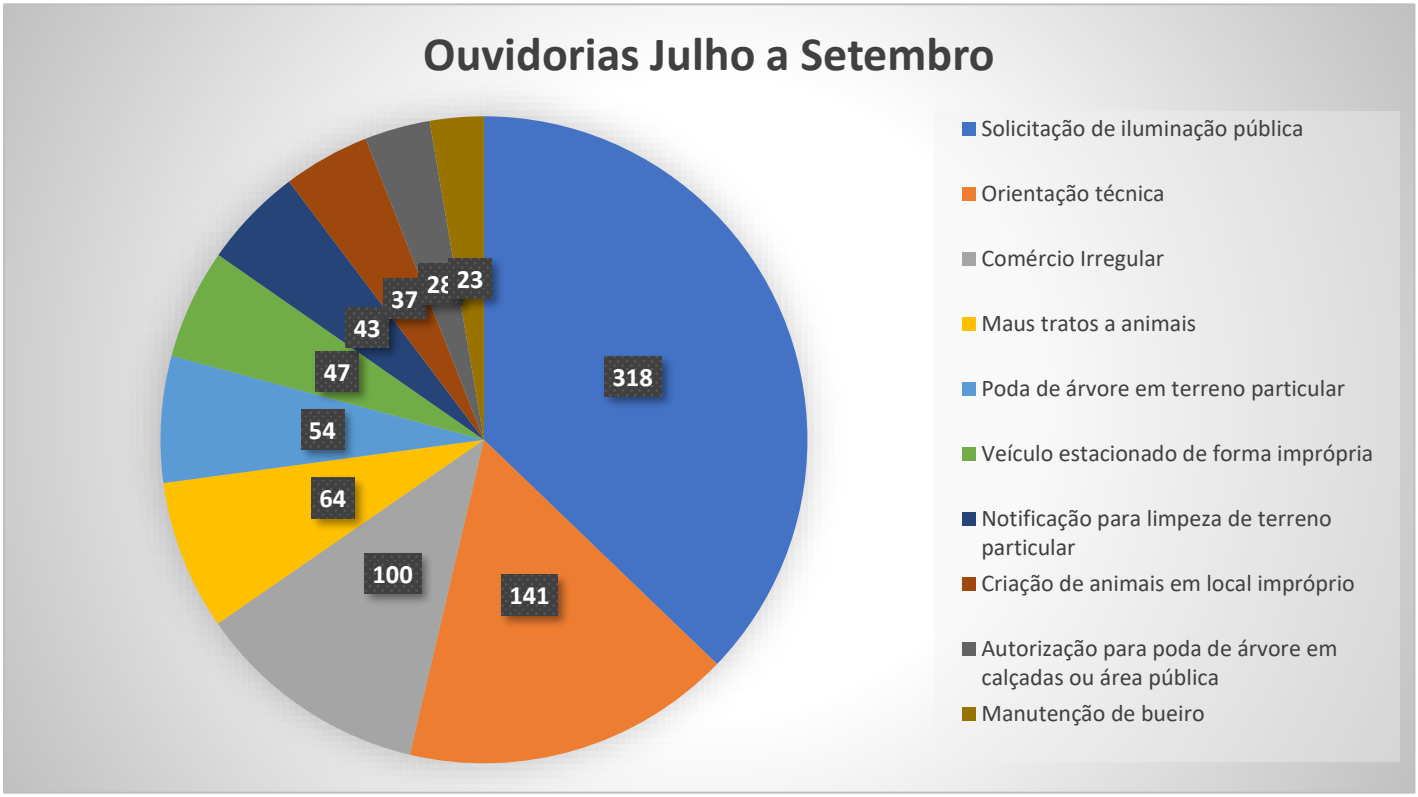
Processos de ouvidoria	Concedido	Negado	Em aberto	Total
Anônimos	56	4	63	123
Identificados	846	11	514	1371
TOTAL	**902**	**15**	**577**	**1494**

Criados X Encerrados [2024 - Ouvidoria]

Data	Processos Criados	Processos Encerrados
Janeiro	1020	409
Fevereiro	1084	225
Março	721	556
Abril	688	399
Maio	548	407
Junho	439	1205
Julho	499	560
Agosto	469	409
Setembro	526	358

5. DETALHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA GERAL

Durante os meses de julho a setembro de 2024, o chamado mais recorrente na ouvidoria foi solicitação de iluminação pública, com 318 protocolos abertos. A segunda solicitação mais recorrente foi orientação técnica, com 141 solicitações. Na sequência denúncia de comércio irregular, com 100 protocolos abertos. Seguidos por denúncia de Maus tratos a animais (64), Poda de árvore em terreno particular (54), Veículo estacionado de forma imprópria (47), Notificação para limpeza de terreno particular (43), Criação de animais em local impróprio (37), Autorização para poda de árvore em calçadas ou área pública (28) e manutenção de bueiro (23).



6- PONTOS RECORRENTES

Entre os meses de julho a setembro do ano de 2024, as solicitações mais recorrentes na ouvidoria geral foram:

Demandas registradas no período de 01/07/2024 a 30/09/2024		
Classificação	**Total**	**Assunto**
Solicitação de iluminação pública	318	Solicitações de trocas de lâmpadas em áreas públicas.
Orientação técnica	141	Refere-se a manifestações que necessitam de um parecer técnico, mas não possuem uma definição específica.
Comércio Irregular	100	Denúncias referentes a comércios que não estão devidamente regulamentados em relação à sua atividade, ou que infrinjam a lei da perturbação do sossego.
Maus tratos a animais	64	Denúncias de maus tratos a animais.
Poda de árvore em terreno particular	54	Solicitação para poda de árvore em área particular.
Veículo estacionado de forma imprópria	47	Denúncia de veículos estacionados de maneira imprópria ou veículos abandonados na via pública..

Notificação para limpeza de terreno particular	43	Refere-se à solicitação de limpeza de terrenos particulares.
Criação de animais em local impróprio	37	Denúncia de criação de animais de maneira irregular ou imprópria.
Autorização para poda de árvore em calçadas ou área pública	28	Solicitação de poda ou supressão de árvores em vias públicas.
Manutenção de bueiro	23	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 recebidas pela ouvidoria entre os meses de julho a setembro de 2024, assim como o total de protocolos abertos de acordo com sua especificidade.

Classificação	Total
ACUMULO IRREGULAR DE LIXO	6
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	194
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	18
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	5
ATENDIMENTO	5
AUTORIZACAO PARA PODA DE ARVORE (CALCADAS E AREAS PUBLICAS)	28
AUTORIZACAO PARA PODA DE ARVORE (DENTRO DO IMOVEL)	19
AVALIACAO SOCIAL	7

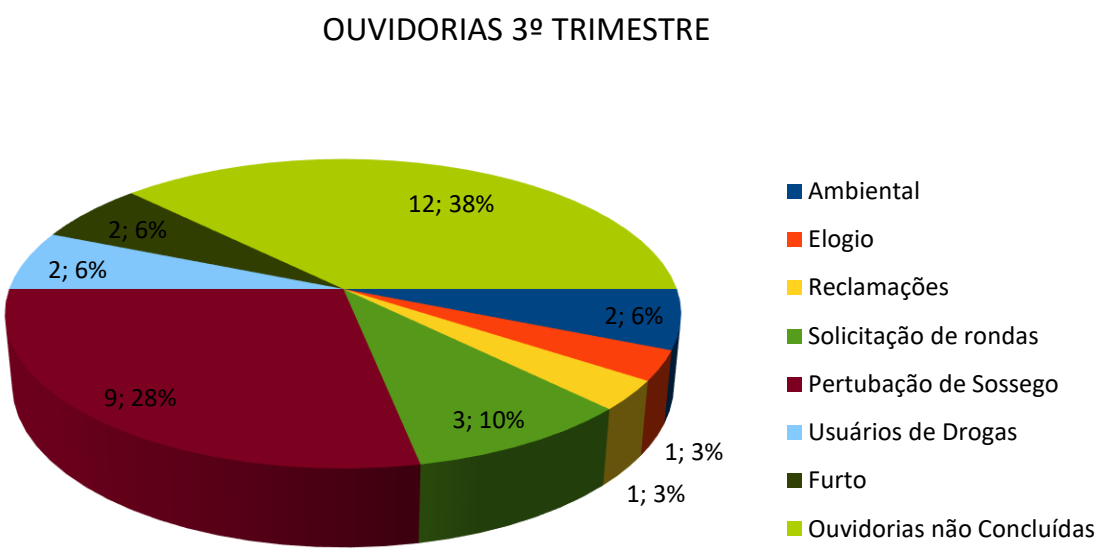
CANALIZACAO DE AGUAS PLUVIAIS	1
CANALIZACAO DE AGUAS SERVIDAS	4
CANALIZACAO IRREGULAR DE ESGOTO	9
COLOCACAO DE PLACA TOPONIA-MICA	1
COMERCIO EM MAS CONDICOES DE HIGIENE	5
COMERCIO IRREGULAR	100
COMERCIO IRREGULAR (USO DE SOLO)	1
CONTAMINACAO AMBIENTAL	3
CONTAMINACAO DE POCO	1
CORTE DE ARVORE	6
CRIACAO DE ANIMAIS EM LOCAL IMPROPRIO	37
DEFESA CIVIL	3
DENGUE	3
DOACAO DE MUDAS	1
EXAMES	84
EXECUCAO DE OBRA PUBLICA	3
GESTÃO EM SAÚDE	8
HOSPITAL DA CIDADE	8
MANUTENCAO DE BUEIRO	23
MANUTENCAO DE CORREGO	3
MANUTENCAO DE GUIAS E SARJETAS	12
MANUTENCAO DE OBRA E/OU AREA PUBLICA	12
MANUTENCAO DE VIAS NAO PAVIMENTADAS	5
MANUTENCAO DE VIAS PAVIMENTADAS	27
MANUTENCAO DE VIELAS	13
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	64
NOTIFICACAO DE OBRA IRREGULAR	20
NOTIFICACAO DE USO DE AREA PUBLICA	2
NOTIFICACAO PARA INFILTRACAO	8
NOTIFICACAO PARA MURO E/OU CALCADA	15

NOTIFICACAO PARA RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	6
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	43
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE ÁREA PÚBLICA	20
ORIENTACAO TECNICA	141
PADRÃO	5
PODA DE ARVORE	54
POLUICAO AMBIENTAL - RUIDO, POLUICAO DO SOLO E AGUA	8
PROLIFERACAO DE BICHOS E/OU INSETOS	7
RECLAMACAO DE TRANSPORTE COLETIVO	4
RECURSOS HUMANOS	15
REDE DE ESGOTO	14
RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	1
SINALIZACAO DE TRANSITO	9
SOLICITACAO DE ILUMINACAO PUBLICA	318
SOLICITACAO DE LOMBADA	9
SOLICITACAO DE REBAIXAMENTO DE GUIA	5
SOLICITACAO DE RONDA	11
VAZAMENTO DE FOSSA	1
VEÍCULO ESTACIONADO DE FORMA IMPROPRIA	47
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4
VISTORIA EM IGREJA	4

8. OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

No 3º trimestre do ano de 2024 as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: perturbação de Sossego público (09), Elogio (01), Usuários de drogas (02), Solicitação de rondas (03), Reclamação referente ao serviço do Guarda Municipal (01), Crime Ambiental (01), Furto (02) e (01) uma solicitação referente a Abelhas Apis Mellifera. A Zona Oeste com (09) protocolos foi a região com maior número de solicitações, Zona Central (06), Zona Leste (02) e Zona Norte (03).

8.1 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

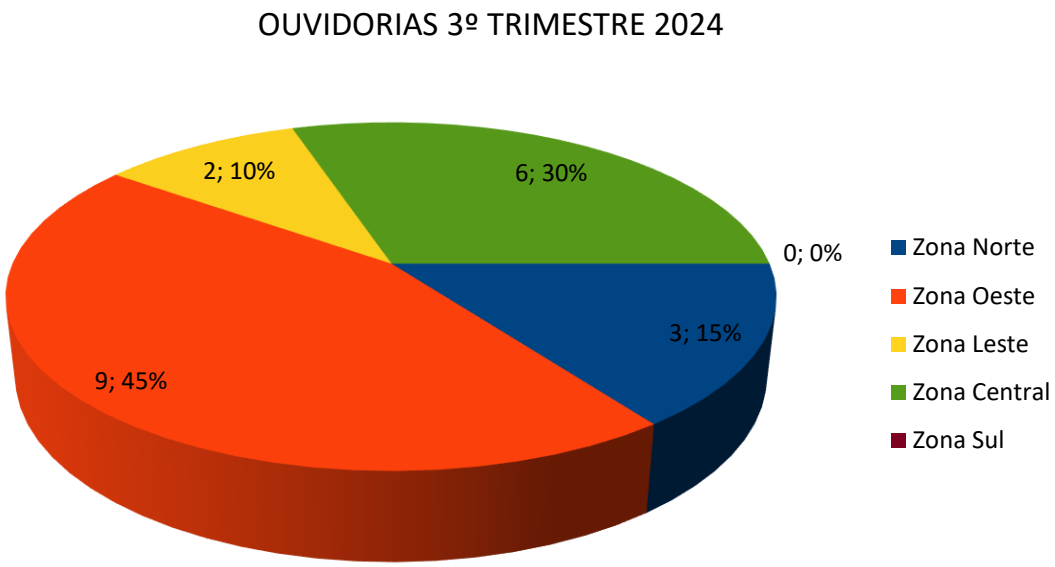
através do patrulhamento preventivo que ocorram crimes, aplicação de sanções, combate ao crime e programas sócios educacionais de modo à o bem-estar social e a segurança.

As Solicitações a respeito de Perturbação de Sossego Público é um indicativo de sensação de insegurança pública, assunto que no momento o poder público através da Fiscalização do Comércio está viabilizando palestras para qualificação de Guardas Civis Municipais para futuros aplicadores das leis.

As ouvidorias relacionadas a Perturbação de sossego público têm 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 demandas a respeito de usuários de drogas que é problema que infelizmente só tem aumentado, assunto social, que infelizmente a maioria dos municípios não dispõe de programas educacionais contra o uso de drogas. Devemos levar em consideração que essa demanda não depende só do município, mas de outros órgãos de segurança que não tem efetivo suficiente para dar conta das demandas.

As (08) ouvidorias não concluídas desse 3º trimestre, serão reenvidas 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 divididas por região, tem a Zona Oeste com maior número de solicitações, com (9) protocolos, sendo que a Vila Popular com (02) solicitações, uma de Perturbação de Sossego Público e (01) reclamação a respeito de usuários de drogas, vila Tupi (01) Solicitação a respeito de Apis Mellifera, Vila Iguaçu (01) Solicitação de Rondas, Jardim das Palmeiras (01) ocorrência envolvendo Furto e (1) Solicitação envolvendo Perturbação de Sossego Público no Parque no Guarani. A Região Central teve três (03) protocolos, Bairro Maria de Fátima com (2) reclamações a respeito de Perturbação de Sossego Público e jardim Petrópolis com (1) Reclamação contra atuação da GCM.A Região Leste teve (02) solicitações, o Bairro Residencial das Flores (01) solicitação envolvendo Crime Ambiental e no Jardim Felicidade (1) reclamação de Perturbação de Sossego público. A Região Norte teve (2) solicitações, no Bairro Cidade Nova II (1) reclamação de Perturbação de Sossego Público e na Vila Real (1) Elogio para a Guardiã Maria da Penha.

A Região Sul nesse trimestre não teve solicitação.

8.2 Melhorias Contínuas

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 os meses de julho a setembro de 2024 a ouvidoria da saúde registrou o total de 170 solicitações, uma diminuição de 27% se comparado com os meses de abril a junho de 2024. Nesse mesmo período foram encerrados cerra de 179 protocolos pela ouvidoria da saúde.

9.1 Pontos recorrentes na ouvidoria SUS

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

Demandas Registradas no período de 01/07/2024 a 30/09/2024		
Classificação	**Total**	**Assunto**
Assistência a saúde	85	Demandas com solicitação de agendamento de consultas.
Exames	37	Refere-se ao agendamento e realização de exames.
Assistência farmacêutica	17	Demandas referentes a faltas e solicitações de medicamentos.
Hospital da Cidade	8	Refere-se às demandas referentes a atendimento na UPA 24 horas.
Gestão em Saúde	4	Demandas relacionadas a gestão em saúde.
Atendimento	2	Demandas de satisfação do usuário.

10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A demanda mais recorrente no terceiro trimestre de 2024 foi Solicitação de iluminação pública, foram abertos 318 protocolos. Notamos uma redução de 24% nos chamados abertos pedindo troca de lâmpadas se comparado com o segundo trimestre deste ano. Nesse mesmo período foram encerrados 302 protocolos que pediam a troca de lâmpada. 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 141 protocolos abertos. Essa é uma demanda que não tem um assunto predefinido e todas as unidades gestoras podem receber ouvidorias com esse assunto, nesse mesmo período foram encerrados 106 protocolos relacionados a orientação técnica.

Referente aos protocolos abertos na ouvidoria da saúde, notamos uma diminuição nas demandas se compararmos com o trimestre anterior, foi uma redução de 27% na abertura de protocolos. Entre os meses de julho a setembro a ouvidoria da saúde encerrou 175 protocolos, um aumento de 37% nas devolutivas aos munícipes se compararmos com o trimestre anterior. No entanto, segundos dados retirados do sistema GRP, do começo do ano de 2024 até a data de encerramento deste relatório, 30 de setembro de 2024, 252 protocolos da ouvidoria da saúde ainda estão em aberto aguardando um parecer dos setores responsáveis, o que corresponde a 29% de todas as solicitações recebidas até esta data.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de julho a setembro do ano de 2024 a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista registrou a abertura de 1.494 protocolos, uma diminuição de 10,8% em relação ao trimestre passado. Ao compararmos com os meses de julho a setembro do ano de 2023, a redução nos chamados abertos via ouvidoria foi de 17,95%. Nesse terceiro trimestre de 2024 a ouvidoria encerrou 1.327 protocolos.

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