Governo de
VÁRZEA PAULISTA
SUA PREFEITURA JUNTO DE VOCÊ

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Geral do Município

Outubro a Dezembro de 2024

Administração

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: Fernando Pasqualino

Governo de VÁRZEA PAULISTA
SUA PREFEITURA JUNTO DE VOCÊ

SUMÁRIO

1 **APRESENTAÇÃO** 3

2 **EQUIPE** 4

3 **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO** 5

3.1 Atendimentos 5

3.2 Manifestações 5

3.3 Chamados Recorrentes - Ouvidoria Geral 6

3.4 Manifestações Específicas de Serviço 7

4 **OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL** 10

4.1 Atribuições da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal 10

4.2 Atendimentos 11

4.3 Manifestações 12

4.3.1 Pontos Recorrentes das Manifestações 12

4.3.2 Manifestações Específicas de Serviço 13

4.4 Melhorias Contínuas 14

5 **OUVIDORIA DA SAÚDE** 15

5.1 Atendimentos 15

5.2 Manifestações 16

5.3 Detalhamento das Manifestações 16

5.4 Manifestações Específicas do SUS Encerradas 18

6 **CONSIDERAÇÕES FINAIS** 20

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 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3.1 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.

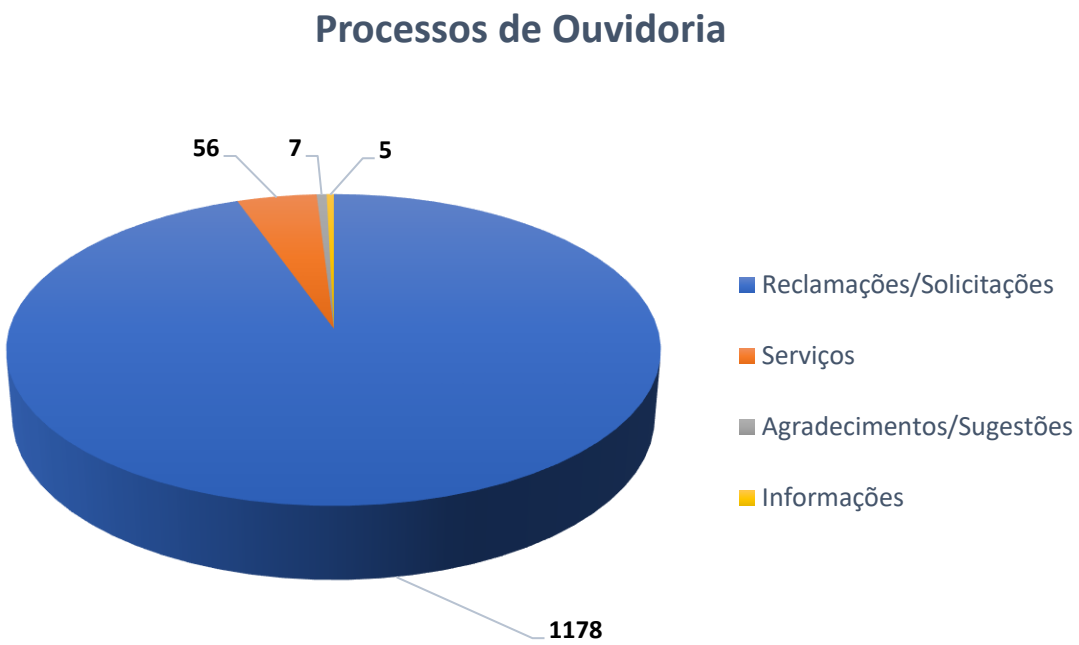
As reclamações, sugestões, críticas e elogios podem ser realizados por meio dos telefones 156 ou (11) 4595-0037; on-line via e-mail ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br; pelo Portal do cidadão, ou pessoalmente, na Rua João Póvoa, 97 — Jardim do Lar, no prédio do Facilita. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30.

3.2 Manifestações

Durante o período de 1º de outubro de 2024 à 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria Municipal de Várzea Paulista recebeu 1.246 solicitações, nota-se uma redução de 17% nos chamados se comparados ao trimestre na anterior. De todos os protocolos abertos, foram:

Reclamações/Solicitações	1178
Elogios/Sugestões	7
Serviços	56
Informações	5

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

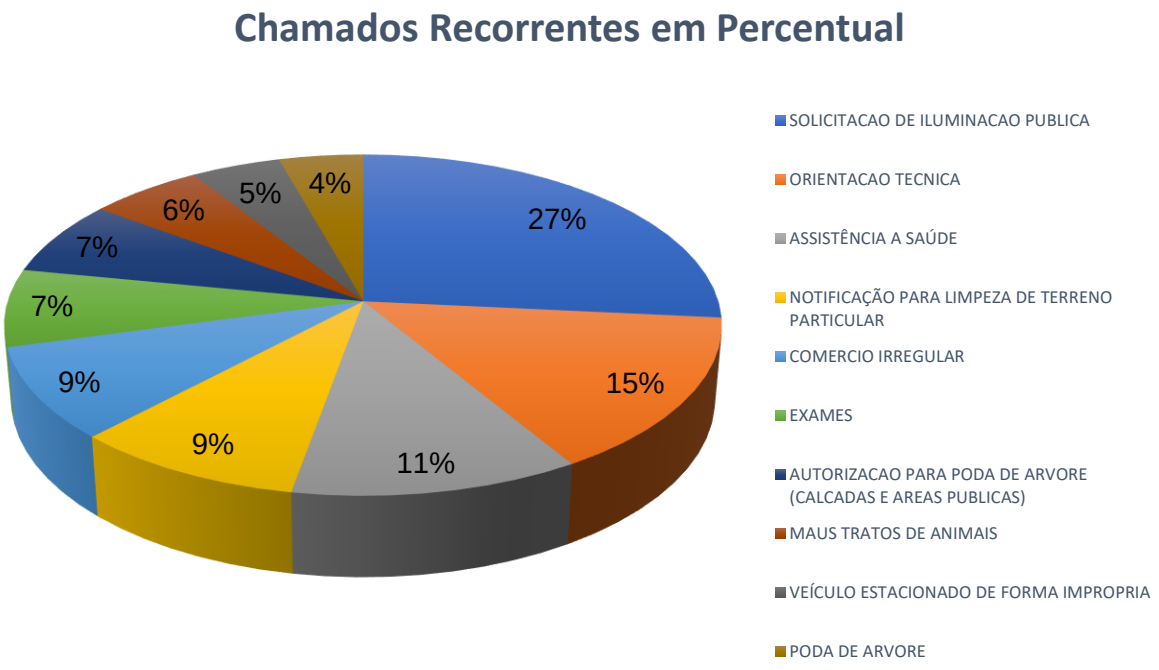


3.3 Chamados Recorrentes - Ouvidoria Geral

Durante os meses de outubro à dezembro de 2024, os chamados mais recorrentes na ouvidoria foram:

Classificação	Quantidade
SOLICITACAO DE ILUMINACAO PUBLICA	213
ORIENTACAO TECNICA	119
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	92
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	74
COMERCIO IRREGULAR	70

EXAMES	59
AUTORIZACAO PARA PODA DE ARVORE (CALCADAS E AREAS PUBLICAS)	57
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	47
VEÍCULO ESTACIONADO DE FORMA IMPROPRIA	37
PODA DE ARVORE	35



3.4 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 no quarto trimestre de 2024, assim como o total de protocolos abertos de acordo com sua especificidade.

Classificação	Total
SOLICITACAO DE ILUMINACAO PUBLICA	213
ORIENTACAO TECNICA	119

ASSISTÊNCIA A SAÚDE	92
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE TERRENO PARTICULAR	74
COMERCIO IRREGULAR	70
EXAMES	59
AUTORIZACAO PARA PODA DE ARVORE (CALCADAS E AREAS PUBLICAS)	57
MAUS TRATOS DE ANIMAIS	47
VEÍCULO ESTACIONADO DE FORMA IMPROPRIA	37
PODA DE ARVORE	35
ACUMULO IRREGULAR DE LIXO	32
NOTIFICAÇÃO PARA LIMPEZA DE ÁREA PÚBLICA	32
MANUTENCAO DE BUEIRO	31
MANUTENCAO DE VIAS PAVIMENTADAS	27
NOTIFICACAO DE OBRA IRREGULAR	26
AUTORIZACAO PARA PODA DE ARVORE (DENTRO DO IMOVEL)	24
PROLIFERACAO DE BICHOS E/OU INSETOS	20
REDE DE ESGOTO	20
CONSULTA MÉDICA	19
SINALIZACAO DE TRÂNSITO	19
NOTIFICACAO PARA MURO E/OU CALCADA	16
SOLICITACAO DE RONDA	16
NOTIFICACAO PARA INFILTRACAO	14
MANUTENCAO DE VIAS NAO PAVIMENTADAS	12
CRIACAO DE ANIMAIS EM LOCAL IMPROPRIO	11
HOSPITAL DA CIDADE	11
MANUTENCAO DE VIELAS	8
ATENDIMENTO	7
PADRÃO	7
RECURSOS HUMANOS	7
SOLICITACAO DE LOMBADA	7
CANALIZACAO DE ÁGUAS PLUVIAIS	6
DENGUE	6
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5
COMERCIO EM MÁS CONDICOES DE HIGIENE	5
GESTÃO EM SAÚDE	5
NOTIFICACAO PARA RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	5
MANUTENCAO DE OBRA E/OU AREA PUBLICA	4
POLUICAO AMBIENTAL - RUIDO, POLUICAO DO SOLO E ÁGUA	4
VISTORIA EM IGREJA	4
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
MANUTENCAO DE GUIAS E SARJETAS	3

NOTIFICACAO DE USO DE AREA PUBLICA	3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3
AVALIACAO SOCIAL	2
CANALIZACAO IRREGULAR DE ESGOTO	2
CORTE DE ARVORE	2
EXECUCAO DE OBRA PUBLICA	2
RETIRADA DE ENTULHO E/OU TERRA	2
CANALIZACAO DE ÁGUAS SERVIDAS	1
DEFESA CIVIL	1
MEDICAMENTOS	1
PUBLICIDADE IRREGULAR	1
RECLAMACAO DE TRANSPORTE COLETIVO	1
RETIRADA DE MORADORES DE RUA	1
SOLICITACAO DE REBAIXAMENTO DE GUIA	1
VAZAMENTO DE FOSSA	1

4 OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

A ouvidoria da Guarda Civil Municipal está prevista no art. 13, inc. II da Lei Federal nº 13.022, de agosto de 2014, Lei Municipal nº 2.506 de junho de 2021, que regulamenta no âmbito municipal, ações relativas a Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, e Lei complementar nº 332, de março de 2023, que regulamenta a descrição do cargo de Ouvidor da Guarda Civil Municipal do Município de Várzea Paulista.

4.1 Atribuições da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

Exercer a direção da Ouvidoria da GCM e auxiliar o Comandante nos atos de gestão superior da Administração Municipal de acordo com a política de governo, comprometendo-se a preservar a relação de confiança inerente ao seu cargo para com o Chefe do Poder Executivo Municipal, administrando todas as Ouvidorias da Guarda Civil Municipal, cabendo ao ocupante do cargo;

• Planejar, gerenciar, coordenar, identificar e monitorar as ações e atividades da Ouvidoria da GCM, buscando recursos e desenvolvendo planos que visam à solução dos problemas, prestar apoio aos colaboradores das equipes referentes às demandas diárias, além de gerir e avaliar a demanda de atendimento e acesso dos usuários, transformando essas informações em melhorias continua aos serviços oferecidos.

• Exercer a gestão da Ouvidoria da GCM, a supervisão geral dos órgãos, do pessoal e serviços afetos ao seu departamento;

• Coordenar a elaboração e a execução das políticas de sua área de competência, gerindo a Unidade Gestora visando ao cumprimento das metas de governo;

• Executar as competências e atribuições previstas nesta Lei, bem como aquelas que forem delegadas ou determinadas pelo Gestor Municipal, inclusive as de representação;

• Apoiar a elaboração do planejamento governamental e exercer a direção-geral, a coordenação e monitoramento da implementação do plano de governo estabelecido pelo Prefeito;

• Participar de organismos interinstitucionais, conselhos e demais órgãos colegiados da sua área de atuação e competência;

• Gerir e executar o orçamento da Unidade Gestora e os servidores nela lotados, zelando pela responsabilidade orçamentária e financeira;

• Executar outras tarefas correlatas a coordenação geral dos trabalhos, competências e atribuições da Unidade Gestora.

4.2 Atendimentos

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 Civil 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. 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.gcm@varzeapaulista.gov.sp.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.

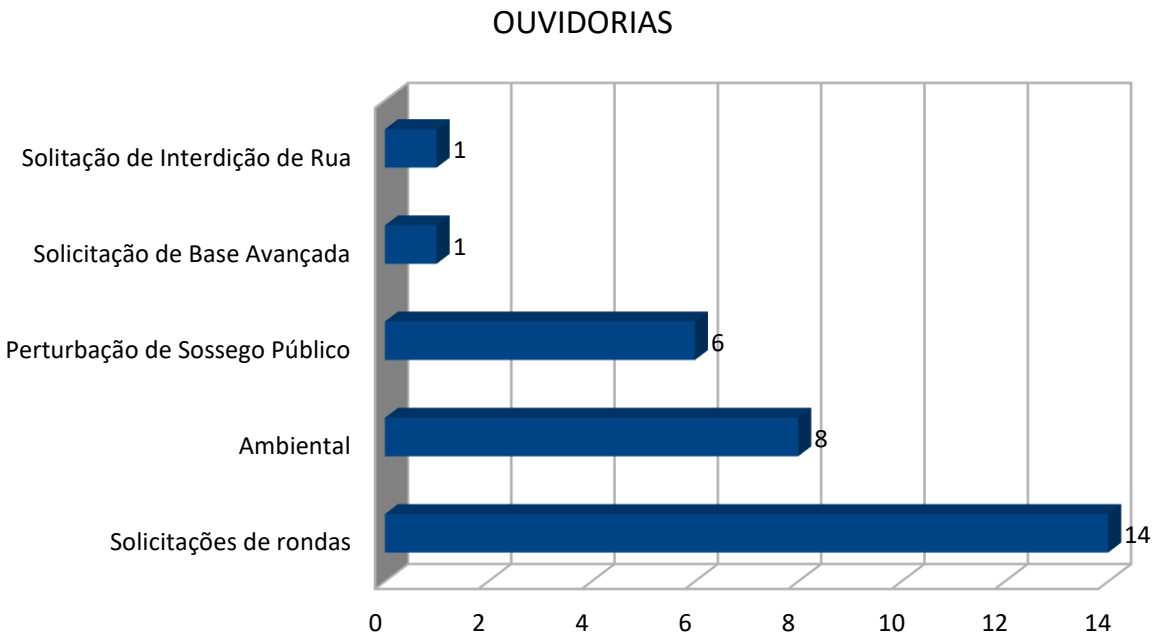
4.3 Manifestações

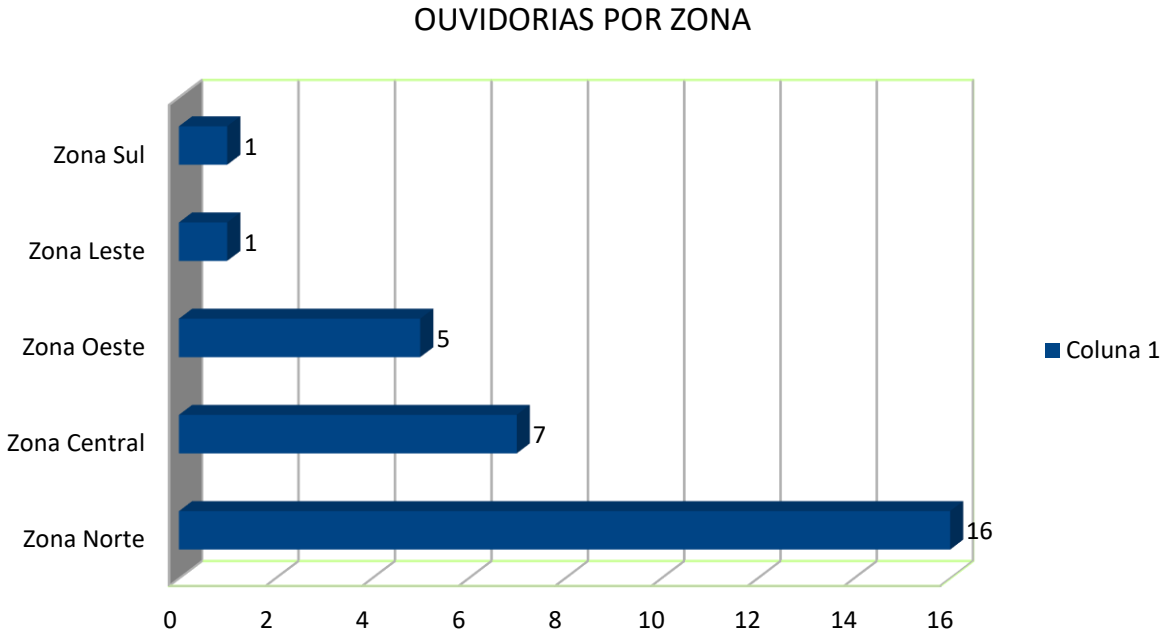
Durante o 4º trimestre do ano de 2024, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista recebeu 30 (trinta) solicitações. Os atendimentos foram feitos de forma presencial, via e-mail, telefone ou WhatsApp. O órgão conseguiu responder 25 (vinte e cinco) protocolos. As respostas estão registradas 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).

4.3.1 Pontos Recorrentes das Manifestações

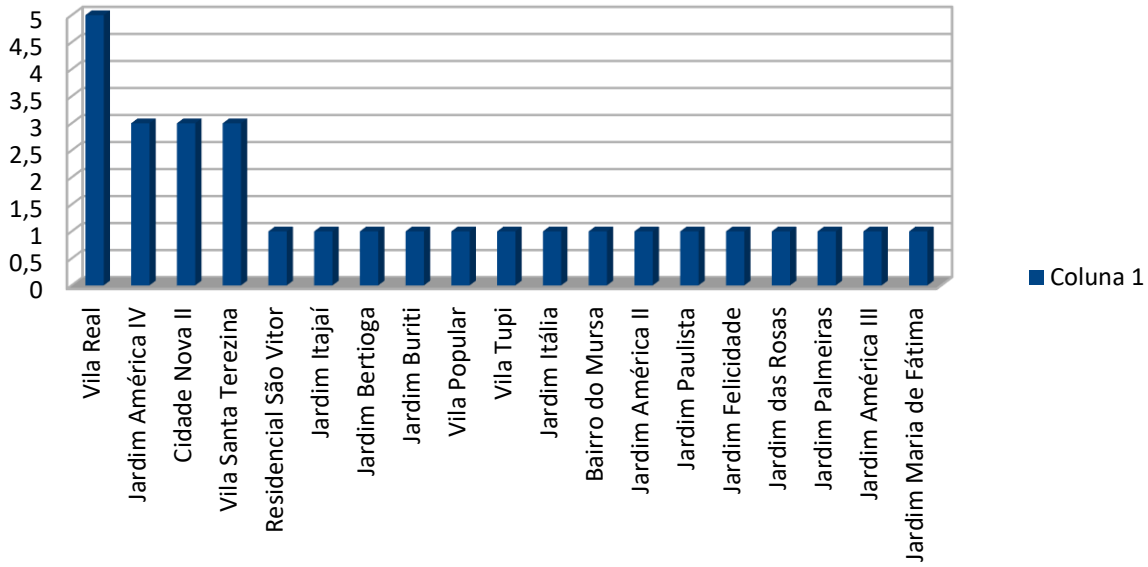
No 4º trimestre do ano de 2024 as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: (30) protocolos abertos, sendo que (4) do setor operacional não foram concluídos e (1) do setor ambiental não concluído por falta de material de responsabilidade do munícipe (compra de veneno para extermínio de animais nocivos). Perturbação de Sossego público (06), Solicitação de Base Avançada (1), Solicitações de rondas (14), Solicitação de interdição de rua (1) e (8) solicitações Ambiental. A Zona Norte com (16) protocolos foi a região com maior número de solicitações, Zona Central (7), Zona Oeste (5), Zona Leste (1) e (1) solicitação na Zona Sul.

4.3.2 Manifestações Específicas de Serviço





SOLITAÇÕES DE OUVIDORIAS POR BAIRROS



4.4 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.

5 OUVIDORIA DA SAÚDE

A Ouvidoria SUS Municipal de Várzea Paulista, tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre os munícipes e os órgãos da saúde municipal, 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 de saúde, e se faz um instrumento imprescindível de gestão para Unidade Gestora de Saúde.

A seguir apresentamos o relatório trimestral das atividades da Ouvidoria do SUS, nos meses de outubro a dezembro do ano de 2024, com dados extraídos do Sistema Informatizado GRP.

5.1 Atendimentos

A ouvidoria tem como objetivo principal possibilitar ao cidadão avaliar e ter acesso a informações sobre o serviço público de Saúde 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 (11) 4606-8010; on-line via e-mail ouvidoria.sus@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 14h30.

5.2 Manifestações

Durante o período de 1º de outubro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria SUS de Várzea Paulista recebeu 206 solicitações, nota-se aumento de 21% nos chamados se comparados ao trimestre anterior.

De todos os protocolos abertos os atendimentos foram feitos via telefone 11-4606-8110, via e-mail (ouvidoria.sus@varzeapaulista.sp.gov.br), e atendimento presencial.

Nesse mesmo período, 73 protocolos foram encerrados pela ouvidoria SUS com resposta das unidades de saúde para o munícipe.

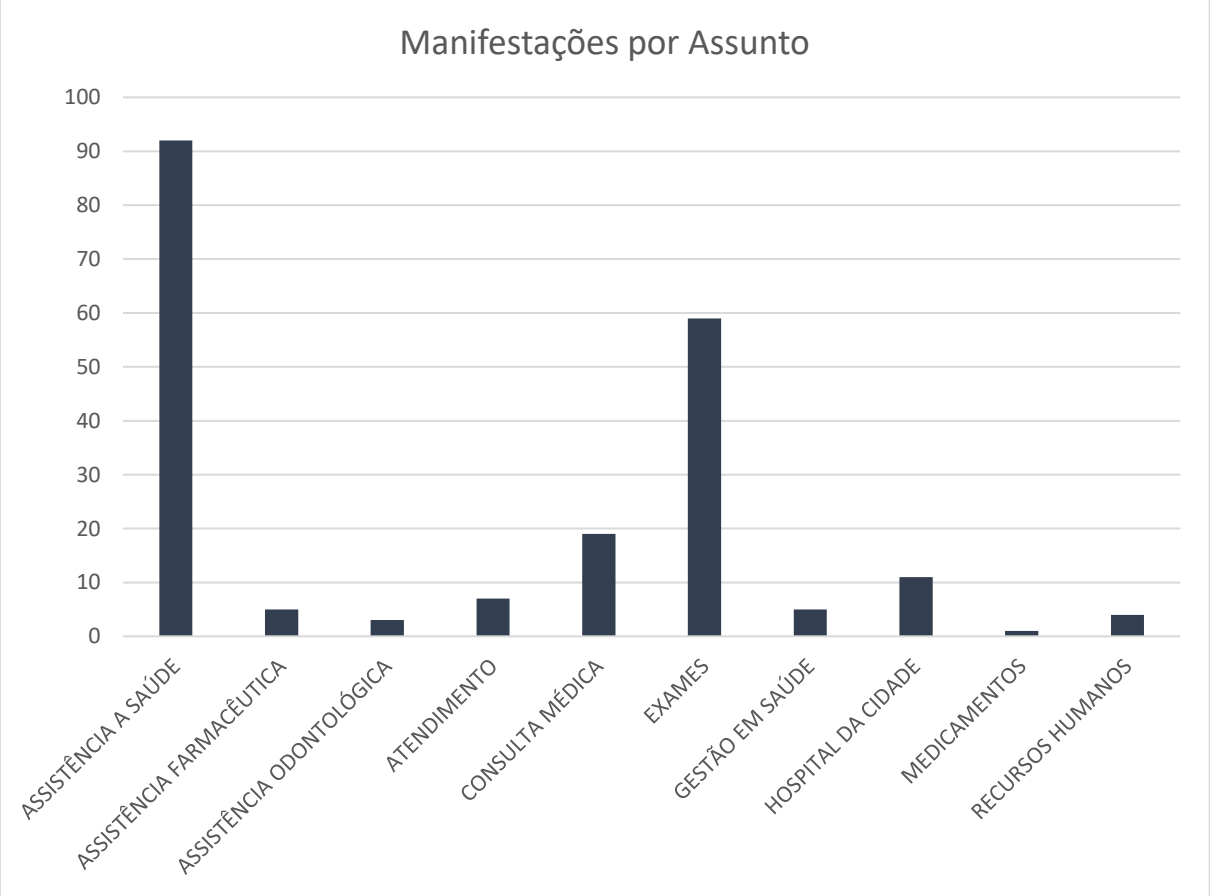
5.3 Detalhamento das Manifestações

Durante os meses de outubro a dezembro de 2024, a solicitação mais recorrente na ouvidoria foi solicitação de Assistência à Saúde, com 92 protocolos abertos. A segunda solicitação mais recorrente foi Exames, com 59 solicitações. Na sequência, Consulta Médica, com 19 protocolos abertos. Seguidos por Hospital da Cidade (11 protocolos), Insatisfação no Atendimento (7 protocolos), Assistência Farmacêutica (5 protocolos), Gestão em Saúde (5 protocolos), Recursos Humanos (4 protocolos), Assistência Odontológica (3 protocolos) e Medicamentos (1 protocolo).

Classificação	Descrição	Quantidade
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	Demandas com solicitação de agendamento de consultas	**92**
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	Demandas referentes a falta e solicitações de medicamentos	**5**
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	Demandas com solicitação de agendamento de consultas; exames e medicamentos odontológicos	**3**

ATENDIMENTO	Demanda de satisfação do usuário	**7**
CONSULTA MÉDICA	Demandas com solicitação de agendamento de consultas	**19**
EXAMES	Refere-se a solicitações de exames	**59**
GESTÃO EM SAÚDE	Demandas relacionadas a gestão em saúde	**5**
HOSPITAL DA CIDADE	Refere-se às demandas de atendimento na UPA 24 horas	**11**
MEDICAMENTOS	Demandas referentes a falta e solicitações de medicamentos	**1**
RECURSOS HUMANOS	Demandas de reclamação de atendimento ao cidadão	**4**

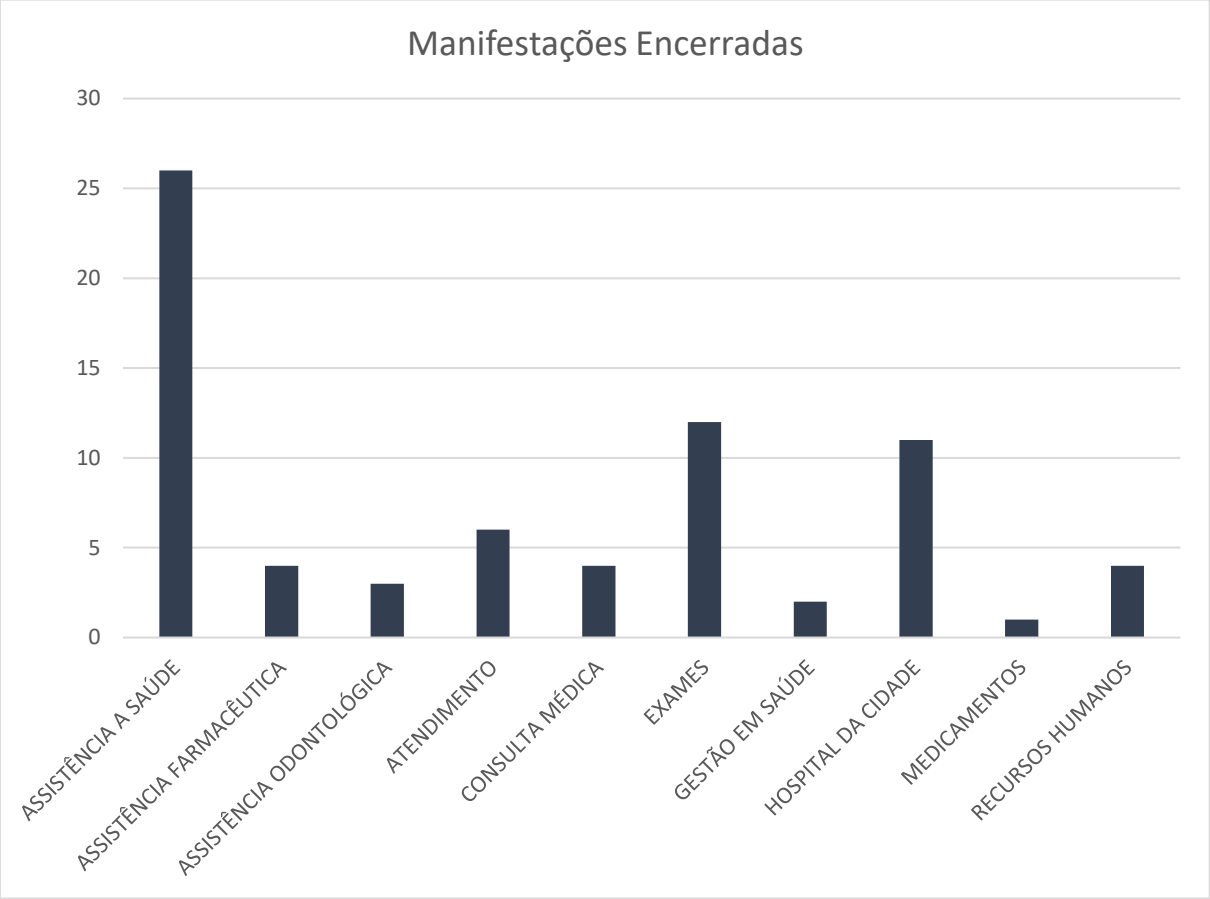
TOTAL	**206**



5.4 Manifestações Específicas do SUS Encerradas

Abaixo, manifestações encerradas pela Ouvidoria, classificadas segundo tipos descritos na tabela.

Classificação	Quantidade
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	**26**
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	**4**
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	**3**
ATENDIMENTO	**6**
CONSULTA MÉDICA	**4**
EXAMES	**12**
GESTÃO EM SAÚDE	**2**
HOSPITAL DA CIDADE	**11**
MEDICAMENTOS	**1**
RECURSOS HUMANOS	**4**
TOTAL	**73**


Manifestações Encerradas
30
25
20
15
10
5
0
ASSISTÊNCIA A SAÚDE
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA
ATENDIMENTO
CONSULTA MÉDICA
EXAMES
GESTÃO EM SAÚDE
HOSPITAL DA CIDADE
MEDICAMENTOS
RECURSOS HUMANOS

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de outubro a dezembro do ano de 2024, a Ouvidoria Geral, Ouvidoria da Guarda Municipal e Ouvidoria da Saúde totalizaram a abertura de1482 protocolos, uma redução de 12% em relação ao trimestre anterior.

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, as Ouvidorias Municipais de Várzea Paulista, reafirmam suas missões 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