



RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Geral do Município

1º Trimestre de 2025

Administração

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: João Paulo de Souza



SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	EQUIPE	4
3	OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	5
3.1	A que se destina a Ouvidoria?	5
3.2	Como a Ouvidoria atua?	6
3.3	Nossos Canais de Atendimento	6
3.4	Dados Estatísticos	7
3.5	Análise dos Dados Estatísticos	11
4	OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL	12
4.1	Apresentação	12
4.2	Atendimentos	12
4.3	Atribuições	13
4.4	Manifestações	14
4.5	Pontos Recorrentes Das Manifestações	14
4.6	Manifestações Específicas De Serviço	15
4.7	Melhorias Contínuas	16
4.8	Considerações Finais	17
5	OUVIDORIA DA SAÚDE	18
5.1	Atendimentos	18
5.2	Manifestações	19
5.3	Detalhamento das Manifestações	19
6	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

Ouvidor Geral:	Flávio Spinucci Júnior
Assessor do Ouvidor Geral:	Tamires Daiane Silva Oliveira
Assessora de Relacionamento:	Maria Antônia de Souza Carvalho
Coordenadora da Ouvidoria:	Roseli Alves de Oliveira Costa
Chefe de expediente:	Ariane Cristina da Silva
Ouvidora da Saúde:	Adriana Germano
Ouvidor da Guarda Civil Municipal	Celso Sant'Anna

Equipe Técnica

Núcleo de Assessoria:	Juarez Gilberto Cardoso
-----------------------	-------------------------

Ponto de Apoio e Informação

Diretor de Serviços, Transparência e Informação:	Waldir Luiz de Lima
Chefe de Serviço de Informação ao Cidadão:	Vivian Figueiredo Creato

3 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral de Várzea Paulista é um canal de **comunicação entre o cidadão e a administração pública municipal**. É um órgão de segunda instância, ou seja, atua como um recurso para o cidadão após ele já ter buscado atendimento nos canais de primeira instância, como as secretarias ou departamentos da prefeitura.

3.1 A que se destina a Ouvidoria?

A Ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações da população, como:

- **Sugestão:** Propostas de melhorias em serviços públicos.
- **Elogio:** Reconhecimento de um serviço bem prestado.
- **Solicitação:** Pedido de informações ou serviços.
- **Reclamação:** Insatisfação sobre um serviço público, agente público ou sobre a qualidade do atendimento.
- **Denúncia:** Comunicação de ato ilícito, irregularidade ou violação de direitos.

O objetivo principal é atuar como um mediador, auxiliando na resolução de problemas e garantindo que a voz do cidadão seja ouvida. A Ouvidoria trabalha para aprimorar a qualidade dos serviços públicos, a eficiência da gestão e fortalecer o controle social, promovendo a transparência e a participação cidadã.

3.2 Como a Ouvidoria atua?

1. **Recebimento da Manifestação:** O cidadão entra em contato com a Ouvidoria através dos canais disponíveis.
2. **Análise e Encaminhamento:** A Ouvidoria avalia a manifestação e a envia para a área responsável dentro da prefeitura.
3. **Acompanhamento:** A Ouvidoria acompanha o andamento da manifestação para garantir uma resposta ou solução adequada.
4. **Resposta ao Cidadão:** Após a conclusão, a Ouvidoria informa o cidadão sobre as providências tomadas.

3.3 Nossos Canais de Atendimento

- **Online:** Acesso ao portal da Ouvidoria no site oficial da prefeitura.
- **Telefone:** (11) 4595-0037
- **E-mail:** ouvidoria@varzeapaulista.sp.gov.br
- **Presencial** (atendimento das 08:30 às 14:30 h)
 - **Prédio do FACILITA:** Rua João Póvoa, 97, Jardim do Lar
 - **Várzea Paulista Shopping:** Av. Duque de Caxias, 2.225, Jardim Promeca

3.4 Dados Estatísticos

A seguir, apresentaremos a composição do rol de atendimentos realizados no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2025.

Unidade Gestora de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda

Classificação	Quant.
Comércio Irregular	58
Comércio Irregular (Uso do solo)	1
Notificação de uso de área pública	2
Vistoria em Igreja	2
Total	63

Unidade Gestora de Desenvolvimento Social

Classificação	Quant.
Avaliação Social	1
Retirada de moradores de rua	2
Total	3

Unidade Gestora de Infraestrutura Urbana e Obras Públicas

Classificação	Quant.
Acúmulo irregular de lixo	25
Canalização de águas pluviais	4
Canalização irregular de esgoto	9
Execução de obra pública	4
Manutenção de bueiro	37
Manutenção de córrego	5

Manutenção de guias e sarjetas	3
Manutenção de obra e/ou área pública	11
Manutenção de vias não pavimentadas	15
Manutenção de vias pavimentadas	71
Manutenção de vielas	15
Notificação para infiltração	17
Notificação para muro e/ou calçada	7
Notificação para retirada de entulho e/ou terra	16
Notificação para limpeza de terreno particular	200
Notificação para limpeza de área pública	83
Proliferação de bichos e/ou insetos	9
Rede de esgoto	18
Retirada de entulho e/ou terra	7
Solicitação de iluminação pública	334
Vazamento de fossa	1
Total	891

Unidade Gestora de Meio Ambiente

Classificação	Quant.
Autorização para poda de árvore (calçada e área pública)	21
Autorização para poda de árvore (área particular)	5
Contaminação ambiental	1
Corte de árvore	4
Criação de animais em local impróprio	46
Maus tratos de animais	30
Poda de árvore	142
Poluição ambiental – ruído, poluição do solo e água	6
Total	255

Ouvidoria Geral

Classificação	Quant.
Atendimento	8
Orientação técnica	228
Padrão	16
Total	252

Unidade Gestora de Assuntos Jurídicos e Recursos Humanos

Classificação	Quant.
Recursos Humanos	14
Total	14

Unidade Gestora de Saúde

Classificação	Quant.
Assistência à Saúde	86
Assistência Farmacêutica	10
Assistência Odontológica	2
Comércio em más condições de higiene	1
Consulta Médica	3
Dengue	42
Exames	61
Gestão de saúde	6
Hospital da Cidade	7
Medicamentos	1
Vigilância em saúde	3
Total	222

Unidade Gestora de Segurança Pública

Classificação	Quant.
Defesa Civil	1
Solicitação de ronda	17
Total	18

Unidade Gestora de Transporte Público e Trânsito

Classificação	Quant.
Colocação de placa toponímica	2
Reclamação de transporte coletivo	4
Sinalização de trânsito	15
Solicitação de lombada	9
Veículo estacionado de forma imprópria	38
Total	68

Unidade Gestora de Urbanismo e Habitação

Classificação	Quant.
Notificação de obra irregular	20
Total	20

O total de atendimentos foram de 1.806 no período compreendido no 1º trimestre de 2025.

Classificação	Total	%
Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda	63	3,49
Desenvolvimento Social	3	0,17
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	891	49,34
Meio Ambiente	255	14,12
Ouvidoria Geral	252	13,95
Recursos humanos	14	0,78
Saúde	222	12,29
Segurança Pública	18	1,00
Transporte Público e Trânsito	68	3,77
Urbanização e Habitação	20	1,11
Total	1.806	100,00

3.5 Análise dos Dados Estatísticos

A Ouvidoria registrou um volume total de 1.806 atendimentos durante o trimestre em questão.

Considerações e Análise Crítica:

Uma análise superficial dos dados estatísticos revela que a Ouvidoria de Várzea Paulista demonstra um comportamento atípico em comparação com ouvidorias de outros municípios da região metropolitana de Jundiaí e outras localidades. Essa discrepância se manifesta em diferenças substanciais e significativas nos números registrados.

A avaliação indica que a Ouvidoria tem funcionado como o principal ponto de entrada para solicitações de natureza básica, distanciando-se de sua finalidade primordial. A Lei nº 13.460/2017, que rege a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelece as diretrizes para a atuação de ouvidorias municipais. Segundo a legislação, a Ouvidoria deve ser um canal de comunicação de segunda instância, atuando como um recurso para o cidadão após a busca por canais de primeira instância, como as secretarias e departamentos. O objetivo principal é atuar como mediadora, auxiliando na resolução de problemas e assegurando que a manifestação do cidadão seja considerada.

Diante deste cenário, e em reconhecimento à necessidade de aprimoramento, iniciou-se um processo de estudo para reestruturar a metodologia de atuação da Ouvidoria. A constatação de um elevado volume de atendimentos sugere uma operação que pode dificultar o foco nas atribuições estratégicas do órgão. Como parte do processo de transição, os dados apresentados refletem o modus operandi vigente da Ouvidoria até o momento.

4 OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

4.1 Apresentação

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.

4.2 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 Jaborandi nº 160 Jardim Continente. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30.

4.3 Atribuições

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 contínuas 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.

4.4 Manifestações

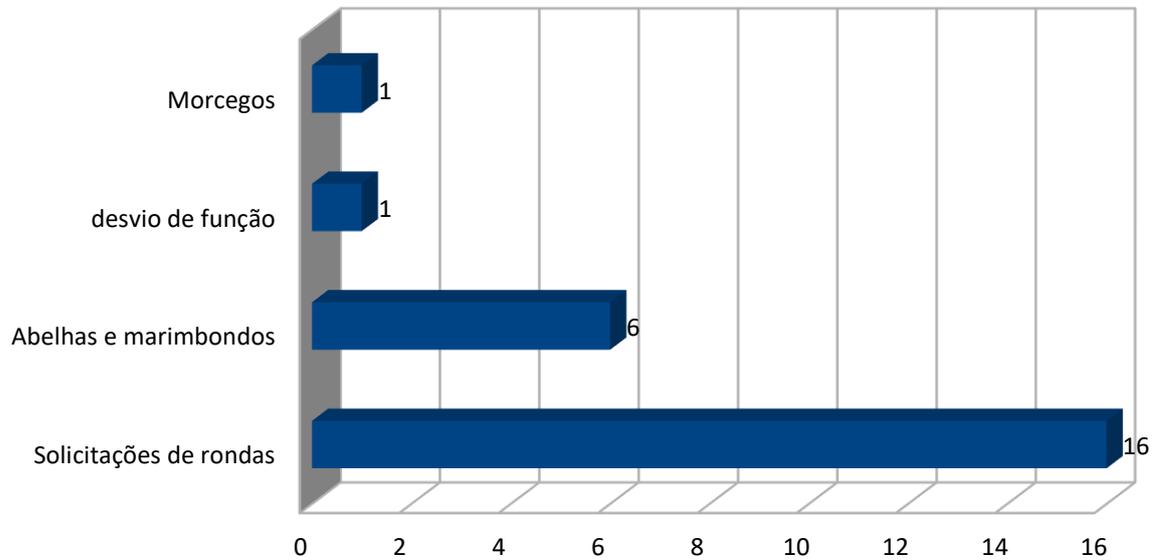
Durante o 1º trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista recebeu 24 (vinte e quatro) solicitações. Os atendimentos foram feitos de forma presencial, via e-mail, telefone ou WhatsApp. O órgão conseguiu responder 21 (vinte e um) protocolos. As respostas estão registradas 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).

4.5 Pontos Recorrentes Das Manifestações

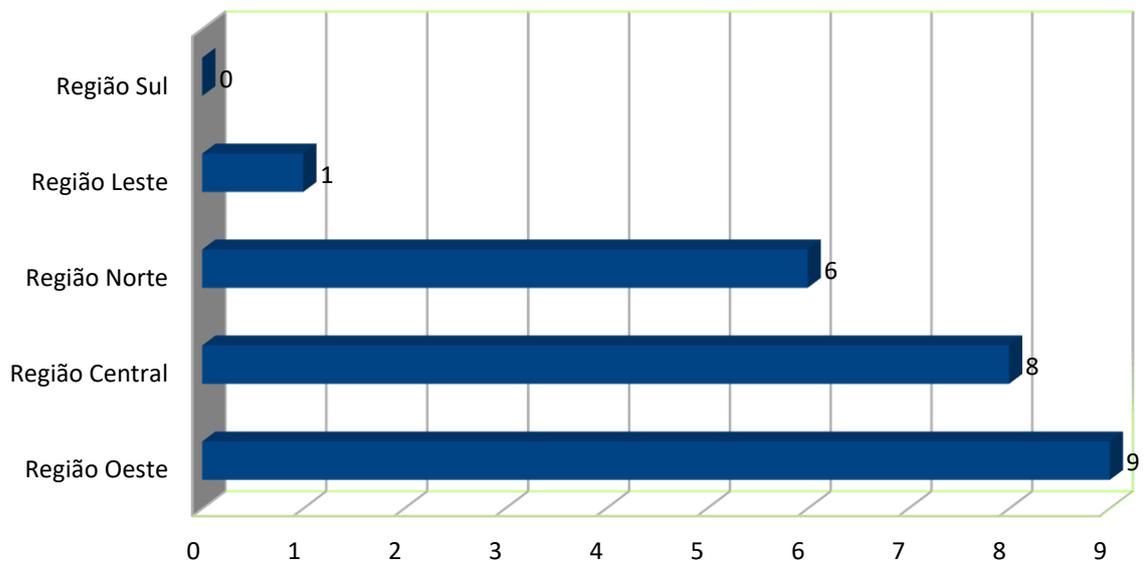
No 1º trimestre do ano de 2025, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: Vinte e quatro (24), protocolos abertos, sendo que três (3), do setor operacional não foram concluídos. Solicitação de rondas com dezesseis (16), protocolos foi o mais requisitado, solicitações envolvendo insetos nocivos como abelhas africanizadas e marimbondos tiveram seis (6), protocolos, uma (1), solicitação envolvendo morcegos e uma (1), solicitação a respeito de desvio de função.

4.6 Manifestações Específicas De Serviço

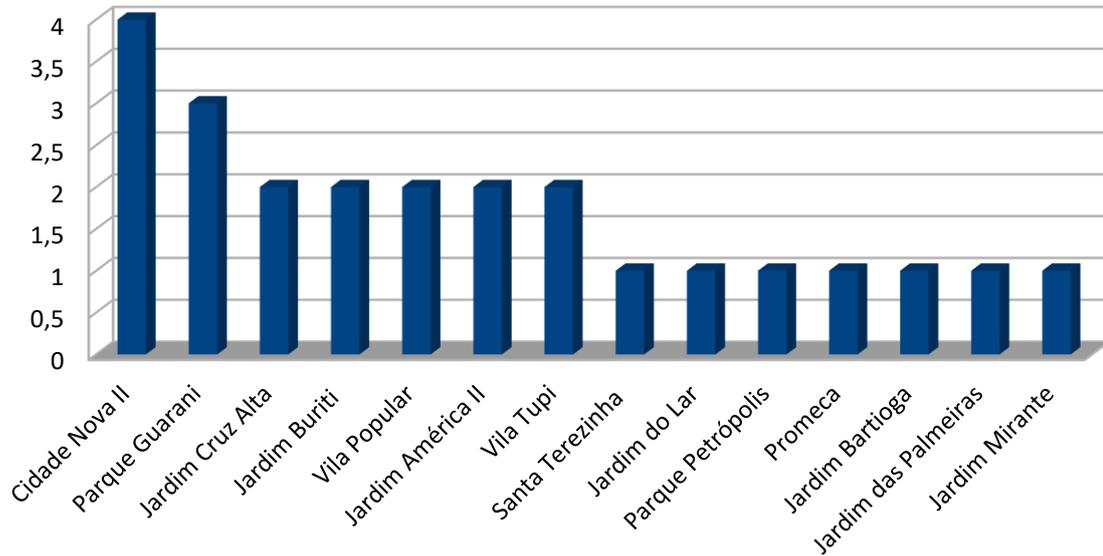
OUVIDORIAS



OUVIDORIAS POR REGIÃO



SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIAS POR BAIROS



4.7 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.

4.8 Considerações Finais

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista tem como missão atender aos cidadãos e servir como interlocutor entre o munícipe e os Agentes da Segurança Pública, as demandas externas de interessa da instituição, a fim de promover e fortalecer os princípios da democracia representativa e participativa, prevista na Constituição Federal. Reiteramos nosso compromisso institucional de atender com ética e respeito a todos que procuram este órgão, e também de continuar interagindo de forma contínua com a sociedade, órgãos públicos, servidores, a fim de aperfeiçoar cada vez mais os serviços públicos prestados no município de Várzea Paulista.

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 janeiro a março do ano de 2025, 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 janeiro de 2025 a 31 de março de 2025, a Ouvidoria SUS de Várzea Paulista recebeu 192 solicitações. Nota-se uma redução de 7% nos chamados se comparados ao último trimestre do ano 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, 116 protocolos foram encerrados pela ouvidoria SUS com resposta das unidades de saúde para o munícipe.

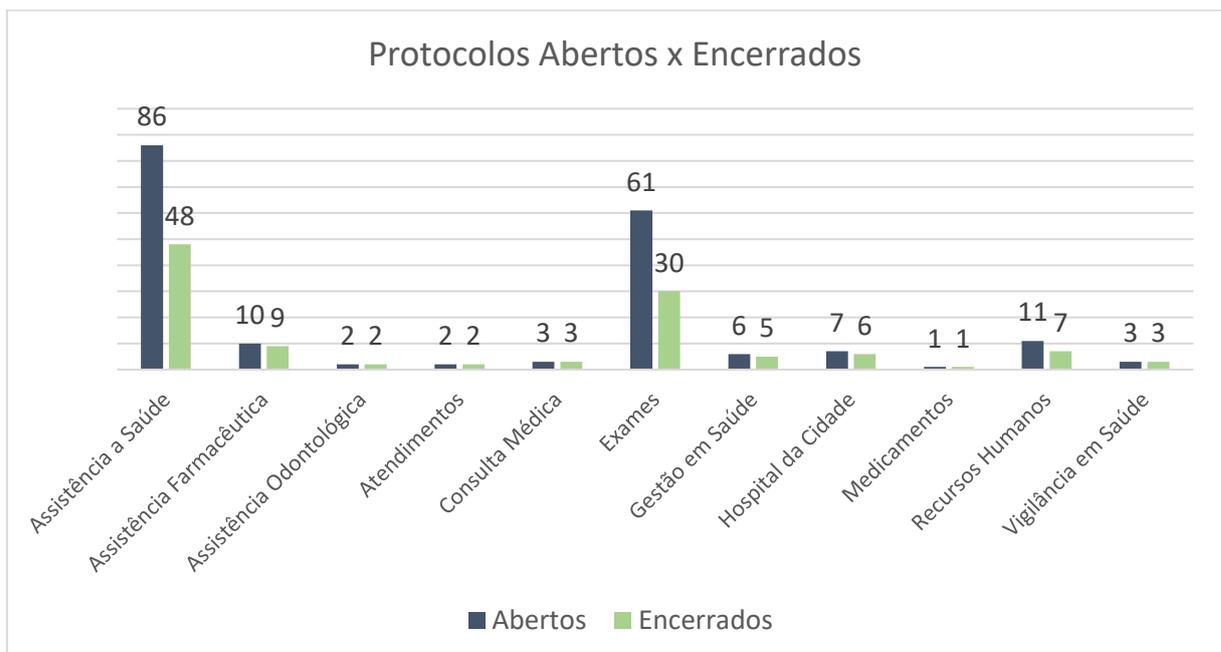
5.3 Detalhamento das Manifestações

Durante os meses de janeiro a março de 2025, as solicitações mais recorrentes na ouvidoria da saúde foram: Assistência à Saúde (86 protocolos), seguido de Exames (61 protocolos).

Abaixo, segue uma relação de todos os protocolos abertos no referendado período.



Classificação	Descrição	Abertos	Encerrados
Assistência a Saúde	Demandas com solicitação de agendamento de consultas	86	48
Assistência Farmacêutica	Demandas referentes a falta e solicitações de medicamentos	10	9
Assistência Odontológica	Demandas com solicitação de agendamento de consultas; exames e medicamentos odontológicos	2	2
Atendimentos	Demanda de satisfação do usuário	2	2
Consulta Médica	Demandas com solicitação de agendamento de consultas	3	3
Exames	Refere-se a solicitações de exames	61	30
Gestão em Saúde	Demandas relacionadas a gestão em saúde	6	5
Hospital da Cidade	Refere-se às demandas de atendimento na UPA 24 horas	7	6
Medicamentos	Demandas referentes a falta e solicitações de medicamentos	1	1
Recursos Humanos	Demandas de reclamação de atendimento ao cidadão	11	7
Vigilância em Saúde	Refere-se a Vigilância Sanitária	3	3
Total		192	116



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de janeiro a março do ano de 2025, a Ouvidoria Geral, Ouvidoria da Guarda Municipal e Ouvidoria da Saúde totalizaram a abertura de 2022 protocolos, um aumento de 36,4% em relação ao último trimestre do ano 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.

Flávio Spinucci

Ouvidor Municipal