



RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Geral do Município

2º 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	14
4.1	Apresentação	14
4.2	Atendimentos	14
4.3	Atribuições	15
4.4	Manifestações	16
4.5	Pontos Recorrentes Das Manifestações	16
4.6	Manifestações Específicas De Serviço	17
4.7	Melhorias Contínuas	18
4.8	Considerações Finais	19
5	OUVIDORIA DA SAÚDE	20
5.1	Atendimentos	20
5.2	Manifestações	21
5.3	Detalhamento das Manifestações	21
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23

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 abril a 30 de junho de 2025.

Unidade Gestora de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda

Classificação	Quant.
Comércio Irregular	61
Comércio Irregular (Uso do solo)	4
Notificação de uso de área pública	2
Publicidade irregular	0
Vistoria em Igreja	0
Total	67

Unidade Gestora de Desenvolvimento Social

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

Unidade Gestora de Infraestrutura Urbana e Obras Públicas

Classificação	Quant.
Acúmulo irregular de lixo	19
Canalização de águas pluviais	5
Canalização de águas servidas	1
Canalização irregular de esgoto	11

Execução de obra pública	2
Manutenção de bueiro	15
Manutenção de córrego	1
Manutenção de guias e sarjetas	2
Manutenção de obra e/ou área pública	7
Manutenção de vias não pavimentadas	6
Manutenção de vias pavimentadas	44
Manutenção de vielas	8
Notificação para infiltração	11
Notificação para muro e/ou calçada	7
Notificação para retirada de entulho e/ou terra	4
Notificação para limpeza de terreno particular	108
Notificação para limpeza de área pública	90
Proliferação de bichos e/ou insetos	8
Rede de esgoto	18
Retirada de entulho e/ou terra	4
Solicitação de iluminação pública	418
Vazamento de fossa	0
Total	789

Unidade Gestora de Meio Ambiente

Classificação	Quant.
Autorização para poda de árvore (calçada e área pública)	6
Autorização para poda de árvore (área particular)	6
Contaminação ambiental	0
Corte de árvore	2
Criação de animais em local impróprio	24
Maus tratos de animais	59
Poda de árvore	77

Poluição ambiental – ruído, poluição do solo e água	5
Total	179

Ouvidoria Geral

Classificação	Quant.
Atendimento	18
Junta Militar	1
Orientação técnica	157
Padrão	3
Total	179

Unidade Gestora de Assuntos Jurídicos e Recursos Humanos

Classificação	Quant.
Recursos Humanos	20
Total	20

Unidade Gestora de Saúde

Classificação	Quant.
Assistência à Saúde	167
Assistência Farmacêutica	22
Assistência Odontológica	4
Comércio em más condições de higiene	1
Consulta Médica	5
Dengue	37
Exames	87
Gestão de saúde	20
Hospital da Cidade	9
Medicamentos	0

Vigilância em saúde	12
Total	364

Unidade Gestora de Segurança Pública

Classificação	Quant.
Defesa Civil	6
Solicitação de ronda	8
Total	14

Unidade Gestora de Transporte Público e Trânsito

Classificação	Quant.
Colocação de placa toponímica	0
Reclamação de transporte coletivo	3
Sinalização de trânsito	13
Solicitação de lombada	1
Veículo estacionado de forma imprópria	15
Total	32

Unidade Gestora de Urbanismo e Habitação

Classificação	Quant.
Notificação de obra irregular	16
Total	16

O total de atendimentos foram de 1.663 no período compreendido no 2º trimestre de 2025.

2º Trimestre - Classificação	Total	%
Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda	67	4,03
Desenvolvimento Social	3	0,18
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	789	47,44
Meio Ambiente	179	10,76
Ouvidoria Geral	179	10,76
Recursos humanos	20	1,20
Saúde	364	21,89
Segurança Pública	14	0,84
Transporte Público e Trânsito	32	1,92
Urbanização e Habitação	16	0,96
Total	1.663	100,00

Exercício 2025	1º	2º	Total	%
Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda	63	67	130	3,75
Desenvolvimento Social	3	3	6	0,17
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	891	789	1.680	48,43
Meio Ambiente	255	179	434	12,51
Ouvidoria Geral	252	179	431	12,42
Recursos humanos	14	20	34	0,98
Saúde	222	364	586	16,89
Segurança Pública	18	14	32	0,92
Transporte Público e Trânsito	68	32	100	2,88
Urbanização e Habitação	20	16	36	1,04
Total	1.806	1.663	3.469	100,00

3.5 Análise dos Dados Estatísticos

Este relatório apresenta uma análise dos dados estatísticos referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Várzea Paulista, no período de 1º de abril a 30 de junho de 2025.

A Ouvidoria registrou um volume total de 1.663 atendimentos durante o trimestre em questão.

Considerações e Análise Crítica

A análise dos dados estatísticos do 2º trimestre, quando comparada com a do 1º trimestre, reafirma que a Ouvidoria de Várzea Paulista continua a demonstrar um comportamento atípico em relação a ouvidorias de outros municípios da região metropolitana de Jundiaí e outras localidades. Essa discrepância se manifesta em diferenças substanciais e significativas nos números registrados, embora o volume total de atendimentos tenha diminuído de 1.806 para 1.663.

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 que a Ouvidoria deve ser um canal de comunicação de segunda instância. Isso significa que ela deve atuar como um recurso para o cidadão somente após ele já ter buscado atendimento nos canais de primeira instância, como as secretarias e departamentos. O objetivo principal é atuar como mediadora, auxiliando na resolução de problemas e garantindo que a manifestação do cidadão seja considerada.

Diante da constatação de um elevado volume de atendimentos em ambos os trimestres, o que sugere uma operação que pode dificultar o foco nas atribuições estratégicas do órgão, foi iniciado um processo de estudo para reestruturar a metodologia de atuação da Ouvidoria. Como parte desse processo de transição, os dados apresentados neste relatório do 2º trimestre refletem o modus operandi vigente da Ouvidoria até o momento, assim como os dados do 1º trimestre. O departamento está em fase de transição para passar a exercer as funções para as quais foi criado, de acordo com as legislações vigentes

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 2º trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista recebeu 18 (dezoito) solicitações. Os atendimentos foram feitos de forma presencial, via e-mail, telefone ou WhatsApp. O órgão conseguiu responder 14 (quatorze) 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).

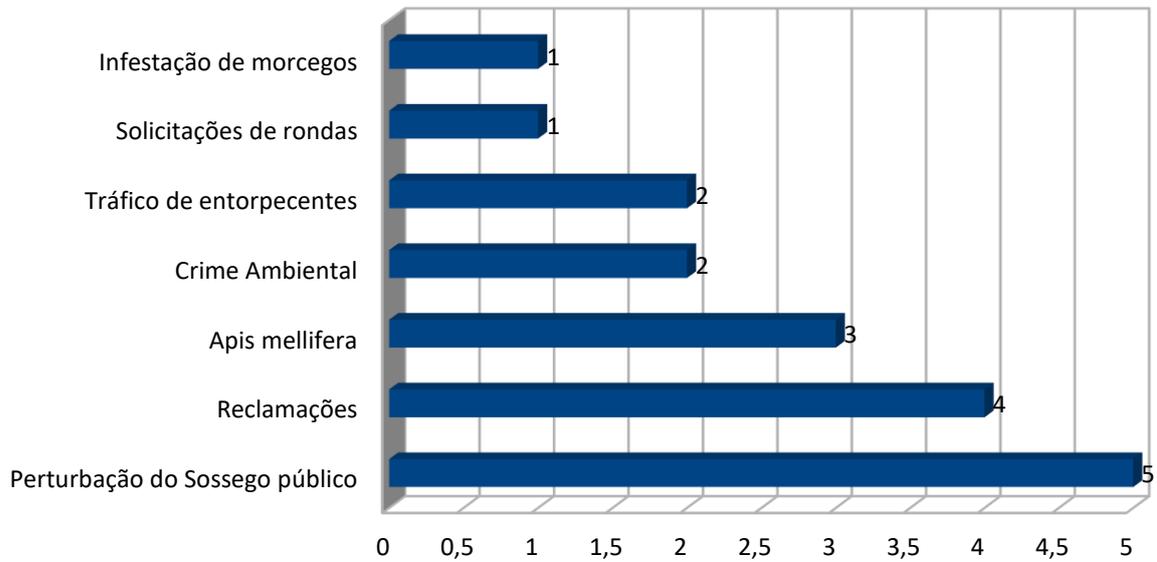
4.5 Pontos Recorrentes Das Manifestações

No 2º trimestre do ano de 2025, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: dezoito (18) protocolos abertos, sendo que quatro (4), do setor operacional não foram concluídos. Solicitação de rondas com cinco (5), protocolos foi o mais requisitado, reclamações quatro (4) protocolos, solicitações envolvendo insetos nocivos como abelhas africanizadas e marimbondos tiveram três (3), protocolos, dois (2) protocolos a respeito de crime ambiental, uma (1), solicitação envolvendo morcegos, duas (2) denúncias de tráfico de entorpecentes e uma (1), solicitação a de rondas.

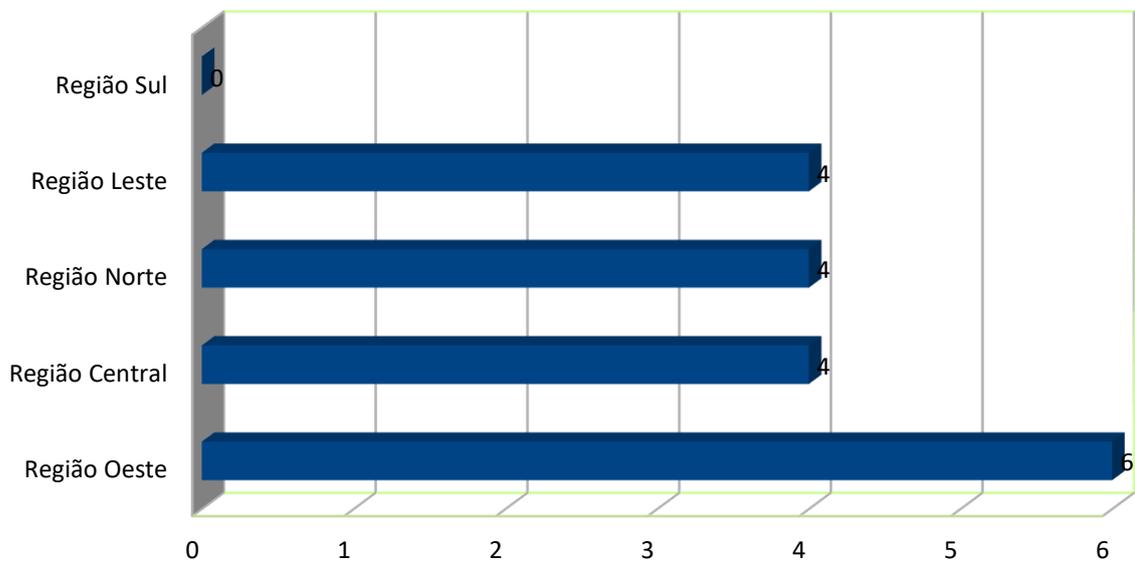


4.6 Manifestações Específicas De Serviço

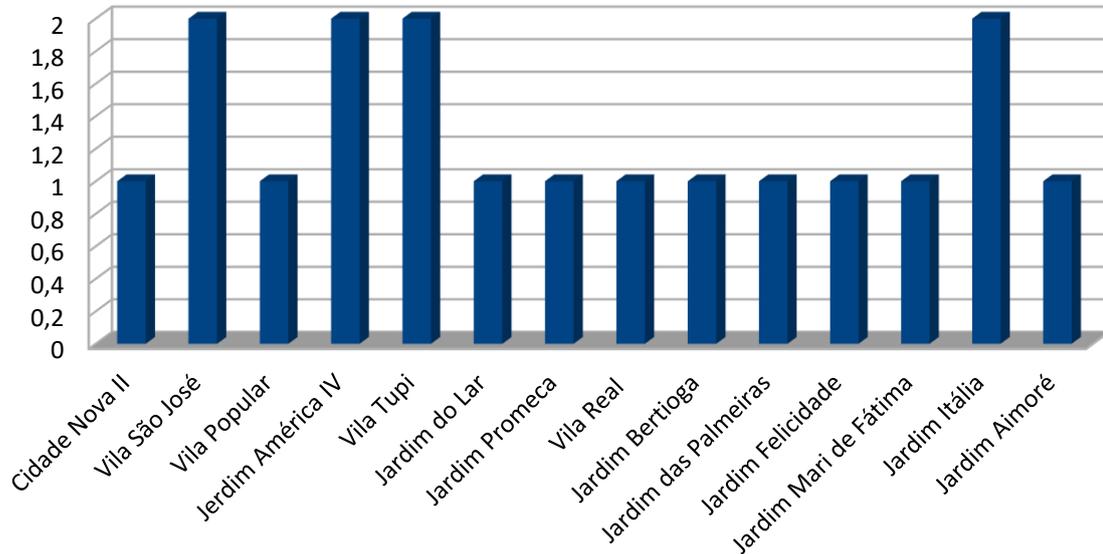
OUVIDORIAS



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 abril de 2025 a 30 de junho de 2025, a Ouvidoria SUS de Várzea Paulista recebeu 351 solicitações, nota-se aumento de 83% 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, 247 protocolos foram encerrados pela ouvidoria SUS com resposta das unidades de saúde para o munícipe.

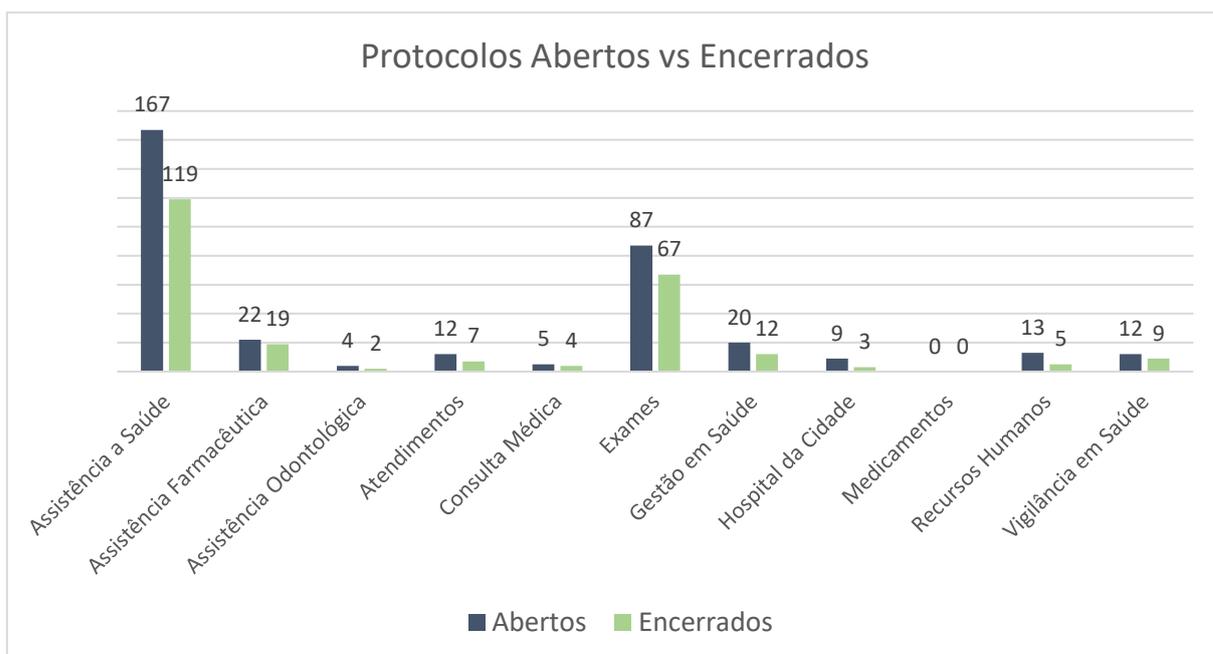
5.3 Detalhamento das Manifestações

Durante os meses de abril a junho de 2025, as solicitações mais recorrentes foram: Assistência à Saúde (167 protocolos), seguido de Exames (87 protocolos).

Abaixo, segue uma relação com todas as manifestações realizadas no referendado período.



Classificação	Descrição	Abertos	Encerrados
Assistência a Saúde	Demandas com solicitação de agendamento de consultas	167	119
Assistência Farmacêutica	Demandas referentes a falta e solicitações de medicamentos	22	19
Assistência Odontológica	Demandas com solicitação de agendamento de consultas; exames e medicamentos odontológicos	4	2
Atendimentos	Demanda de satisfação do usuário	12	7
Consulta Médica	Demandas com solicitação de agendamento de consultas	5	4
Exames	Refere-se a solicitações de exames	87	67
Gestão em Saúde	Demandas relacionadas a gestão em saúde	20	12
Hospital da Cidade	Refere-se às demandas de atendimento na UPA 24 horas	9	3
Medicamentos	Demandas referentes a falta e solicitações de medicamentos	0	0
Recursos Humanos	Demandas de reclamação de atendimento ao cidadão	13	5
Vigilância em Saúde	Refere-se a Vigilância Sanitária	12	9
Total		351	247



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 2032 protocolos, um aumento de 0,49% 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.

Flávio Spinucci

Ouvidor Municipal