



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

OUVIDORIAS DO MUNICÍPIO

4º TRIMESTRE

Administração

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: João Paulo de Souza



SUMÁRIO

EQUIPE	3
OUIDORIA GERAL	4
Apresentação	4
Nossos Canais de Atendimento	5
Dados Estatísticos.....	6
Análise dos Dados Estatísticos	10
Considerações e Análise Crítica	11
Conclusão da Transição.....	12
OUIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL	13
Apresentação	13
Atendimentos	13
Manifestações	14
Pontos Recorrentes Das Manifestações	14
Manifestações Específicas De Serviço	15
Funções Ouvidoria Da Guarda Civil Municipal	17
Melhorias Contínuas	18
Considerações Finais.....	18
OUIDORIA DA SAÚDE	19
Apresentação	19
Atendimentos	19
Manifestações	20
Detalhamentos Das Manifestações Na Ouvidoria Sus.....	20
Manifestações Específicas Do Sus Encerradas	23



Manifestações Específicas do SUS Encerradas	24
Ouvidoria Da Saúde Conforme Assuntos	25
Análise Dos Pontos Recorrentes e Providências Adotadas	28
Considerações Finais	28



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 Createo

OUVIDORIA GERAL

Apresentação

O que é a Ouvidoria Municipal?

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.

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.

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.

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 16:30 h)
 - **Prédio do FACILITA**
Rua João Póvoa, 97, Jardim do Lar
 - **Várzea Paulista Shopping**
Av. Duque de Caxias, 2.225, Jardim Promeca

Dados Estatísticos

A seguir apresentaremos a composição do rol de atendimentos realizados no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2025.

Unidade Gestora de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda

Classificação	Quant.
Comércio Irregular	65
Comércio Irregular (Uso do solo)	0
Notificação de uso de área pública	1
Publicidade irregular	0
Vistoria em Igreja	0
Total	66

Unidade Gestora de Desenvolvimento Social

Classificação	Quant.
Avaliação Social	3
Retirada de moradores de rua	0
Total	3

Unidade Gestora de Infraestrutura Urbana e Obras Públicas

Classificação	Quant.
Acúmulo irregular de lixo	3
Canalização de águas pluviais	3
Canalização de águas servidas	0
Canalização irregular de esgoto	1

Execução de obra pública	4
Manutenção de bueiro	28
Manutenção de córrego	0
Manutenção de guias e sarjetas	1
Manutenção de obra e/ou área pública	0
Manutenção de vias não pavimentadas	1
Manutenção de vias pavimentadas	26
Manutenção de vielas	1
Notificação para infiltração	12
Notificação para muro e/ou calçada	2
Notificação para retirada de entulho e/ou terra	0
Notificação para limpeza de terreno particular	62
Notificação para limpeza de área pública	40
Proliferação de bichos e/ou insetos	1
Rede de esgoto	22
Retirada de entulho e/ou terra	0
Solicitação de iluminação pública	272
Vazamento de fossa	0
Total	479

Unidade Gestora de Meio Ambiente

Classificação	Quant.
Autorização para poda de árvore (calçada e área pública)	2
Autorização para poda de árvore (área particular)	4
Contaminação ambiental	1
Corte de árvore	0
Criação de animais em local impróprio	4
Maus tratos de animais	60
Poda de árvore	112

Poluição ambiental – ruído, poluição do solo e água	3
Total	186

Ouvidoria Geral

Classificação	Quant.
Atendimento	14
Junta Militar	0
Orientação técnica	221
Padrão	7
Total	242

Unidade Gestora de Assuntos Jurídicos e Recursos Humanos

Classificação	Quant.
Recursos Humanos	31
Total	31

Unidade Gestora de Saúde

Classificação	Quant.
Assistência à Saúde	129
Assistência Farmacêutica	14
Assistência Odontológica	2
Comércio em más condições de higiene	2
Consulta Médica	1
Dengue	2
Exames	70
Gestão de saúde	6
Hospital da Cidade	12

Medicamentos	1
Vigilância em saúde	7
Total	246

Unidade Gestora de Segurança Pública

Classificação	Quant.
Defesa Civil	6
Solicitação de ronda	2
Total	8

Unidade Gestora de Transporte Público e Trânsito

Classificação	Quant.
Colocação de placa toponímica	0
Reclamação de transporte coletivo	2
Sinalização de trânsito	10
Solicitação de lombada	1
Veículo estacionado de forma imprópria	31
Total	44

Unidade Gestora de Urbanismo e Habitação

Classificação	Quant.
Notificação de obra irregular	6
Total	6

O total de atendimentos foram de 1.311 no período compreendido no 4º trimestre de 2025.

4º Trimestre - Classificação	Total	%
Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda	66	5,03
Desenvolvimento Social	3	0,23
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	479	36,54
Meio Ambiente	186	14,19
Ouvidoria Geral	242	18,46
Recursos humanos	31	2,36
Saúde	246	18,76
Segurança Pública	8	0,61
Transporte Público e Trânsito	44	3,36
Urbanização e Habitação	6	0,46
Total	1.311	100,00

1.405	1º	2º	3º	4º	Total
Desen. Econômico, Trabalho e Fazenda	63	67	61	66	257
Desenvolvimento Social	3	3	6	3	15
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	891	789	503	479	2.662
Meio Ambiente	255	179	207	186	827
Ouvidoria Geral	252	179	210	242	883
Recursos humanos	14	20	19	31	84
Saúde	222	364	346	246	1.178
Segurança Pública	18	14	9	8	49
Transporte Público e Trânsito	68	32	36	44	180
Urbanização e Habitação	20	16	8	6	50
Total	1.806	1.663	1.405	1.311	6.185

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 outubro a 31 de dezembro de 2025, com ênfase em comparações com trimestres anteriores (considerando "meses anteriores" no contexto de tendências trimestrais acumuladas).

Total de Atendimentos: A Ouvidoria registrou um volume total de 1.311 atendimentos durante o quarto trimestre.

Comparação com Trimestres Anteriores: O 4º trimestre apresentou uma redução significativa no volume de atendimentos em relação aos trimestres anteriores de 2025. A análise indica uma tendência de queda progressiva ao longo do ano, culminando na maior queda trimestral observada. Essa redução reflete o sucesso do processo de reestruturação iniciado em períodos prévios, alinhando a Ouvidoria ao seu papel legal de segunda instância (Lei nº 13.460/2017), em vez de atuar como canal primário para demandas básicas.

Considerações e Análise Crítica

A análise geral dos relatórios trimestrais anteriores permanece válida para o 4º trimestre, com destaque para o comportamento atípico em relação a outros municípios. O desvio de finalidade persiste em menor grau, mas o volume ainda elevado de demandas básicas (como solicitações de iluminação pública, manutenção de vias e poda de árvores) demonstra que a transição está em andamento, porém não concluída integralmente.

A queda acentuada no volume (a maior registrada em um trimestre) é um reflexo direto da implementação de filtros mais rigorosos para manifestações de primeira instância, direcionando-as aos canais apropriados e fortalecendo o foco estratégico da Ouvidoria.

Conclusão da Transição

O volume de 1.311 atendimentos no 4º trimestre confirma o avanço na reestruturação metodológica. A redução em comparação com trimestres anteriores sugere maior eficiência na triagem inicial e aproximação das funções constitucionais da Ouvidoria, promovendo melhor uso dos recursos públicos e maior efetividade no controle social e na melhoria contínua dos serviços municipais. Recomenda-se continuidade das ações de capacitação e divulgação para consolidação dessa transição em 2026.

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

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 nº 13.460, 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.

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.

Manifestações

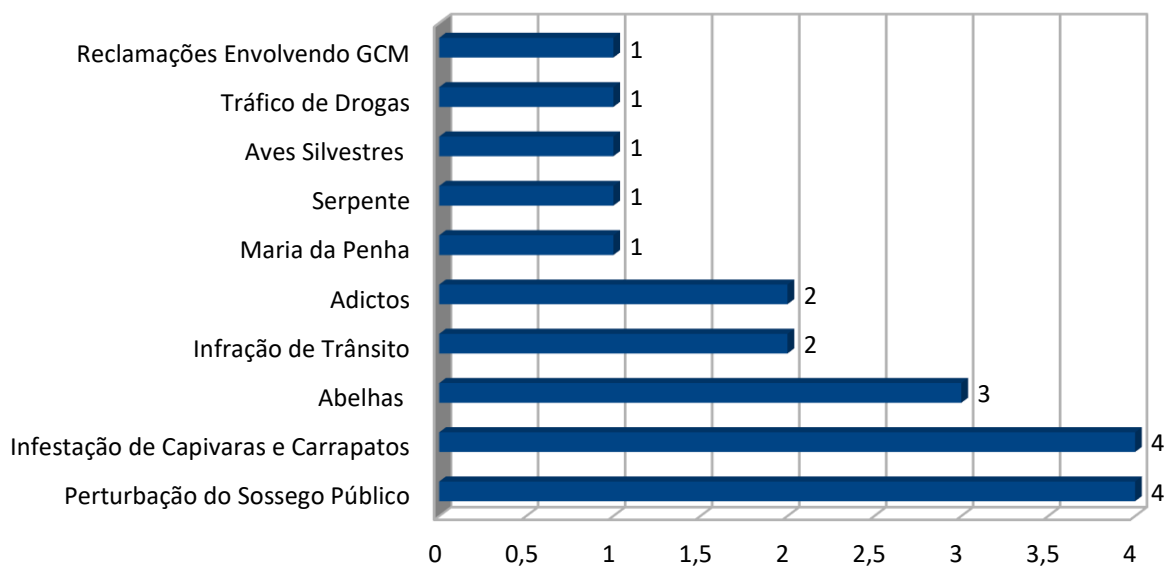
Durante o 4º trimestre do ano de 2025, a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista recebeu 20 (vinte) solicitações. Os atendimentos foram feitos de forma presencial, via e-mail, telefone ou WhatsApp. O órgão conseguiu responder 18 (dezoito) protocolos. As respostas estão registradas na seção 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).

Pontos Recorrentes Das Manifestações

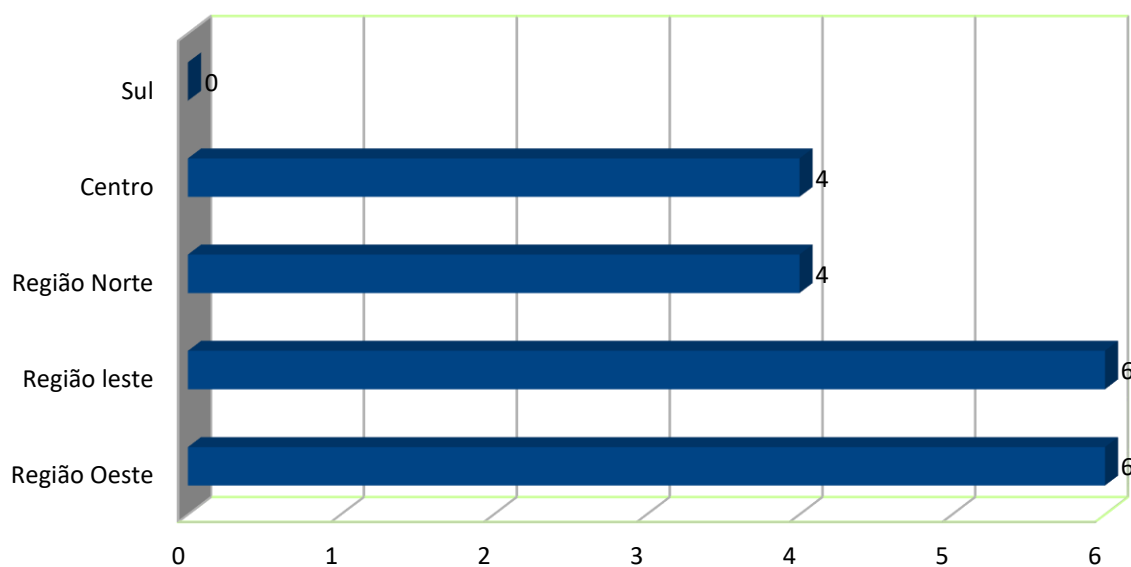
No 4º trimestre do ano de 2025, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Várzea Paulista foram: vinte (20) protocolos abertos, sendo que Perturbações do Sossego Público e Infestação de capivaras e carrapatos com quatro (4) solicitações cada, foram os mais solicitados nesse trimestre, Solicitações envolvendo abelhas três (3) protocolos, Problemas com adictos dois (2) protocolos, Infrações de Trânsito dois (2) protocolos, Reclamações Envolvendo Guardas Municipais um (1) protocolo, Maria da Penha um (1) protocolo, Ocorrência Envolvendo Serpentes um (1) protocolo, Aves Silvestres um (1) protocolo e uma (1) Solicitação envolvendo Tráfico de Drogas.

Manifestações Específicas De Serviço

OUVIDORIAS

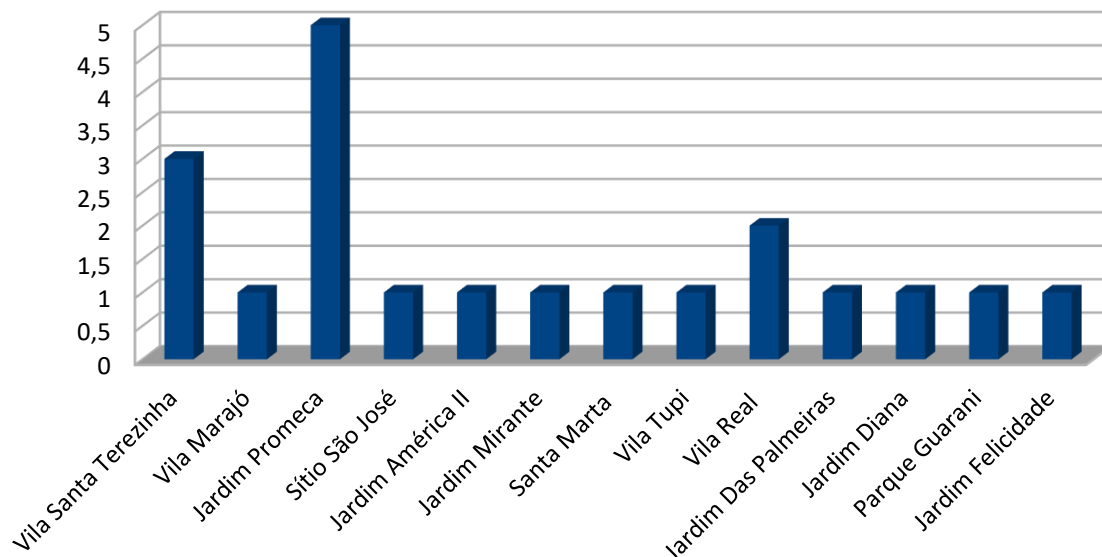


OUVIDORIAS POR REGIÃO

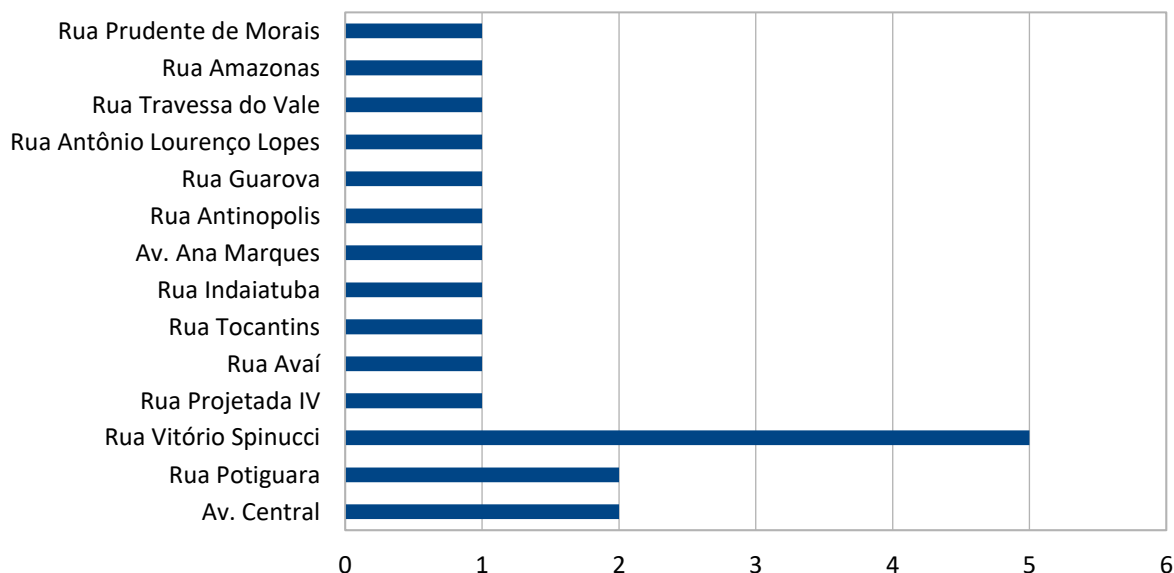




SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIAS POR BAIRROS



SOLICITAÇÃO DE OUVIDORIAS POR RUA



Funções 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.

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.

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 interesse 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.

OUVIDORIA DA SAÚDE

Apresentação

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, registradas nos meses outubro a dezembro do ano de 2025, com dados extraídos do Sistema Informatizado GRP.

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 e 4606- 8690 e 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 16h30.

Manifestações

Durante o período de 1º outubro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria SUS de Várzea Paulista recebeu 287 solicitações, nota-se queda de 24 % 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, 141 protocolos com porcentual de 51 % respondidos e encerrados pela ouvidoria SUS com resposta das unidades de saúde para o munícipe.

Detalhamentos Das Manifestações Na Ouvidoria Sus

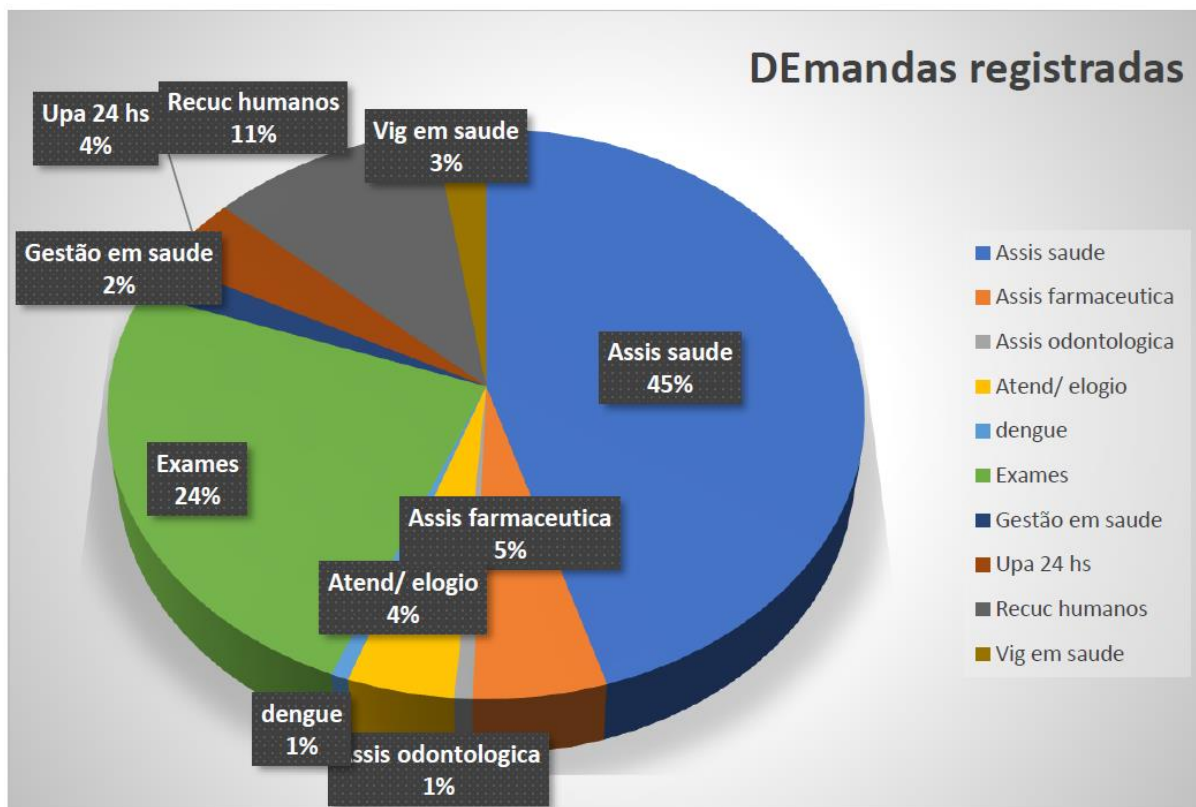
Durante os meses de 01/10/2025 a 31/12/2025, a solicitação mais recorrente na ouvidoria foi solicitação de Assistência à Saúde, com 130 protocolos abertos. A segunda solicitação mais recorrente foi exames, com 70 solicitações, registros na sequência sobre Recursos humanos (Insatisfação no atendimento) com 31 demandas registrada., logo temos assistência farmacêutica com 15 protocolos abertos, Elogio e satisfação do cidadão no atendimento tivemos 12 e UPA 24 hs com 12 protocolos abertos, vigilância em saúde 07 demanda abertas, gestão em saúde 06 demandas registradas, e por fim, assistência odontológica e dengue com 2 registros.



Assis saúde	130	45%
Assis farmacêutica	15	5%
Assis odontológica	2	1%
Atendimento / elogio	12	4%
dengue	2	1%
Exames	70	24%
Gestão em saúde	6	2%
Upa 24 hs	12	4%
Recursos humanos	31	11%
Vig em saúde	7	2%
total	287	100%

Abaixo, manifestações registradas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir. Entre os meses de outubro a dezembro de 2025, como o total de 287 protocolos abertos de acordo com sua especificidade extraída do sistema GRP.

Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	129
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	14
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2
ATENDIMENTO	12
CONSULTA MÉDICA	1
DENGUE	2
EXAMES	70
GESTÃO EM SAÚDE	6
HOSPITAL DA CIDADE	12
MEDICAMENTOS	1
RECURSOS HUMANOS	31
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7
Total	287



12

A baixo Manifestações registradas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir com status “**A Receber**” pelos setores responsáveis. Entre os meses de outubro a dezembro de 2025, como o total de 100 protocolos de acordo com sua especificidade.

Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	55
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
ATENDIMENTO	2
EXAMES	24
HOSPITAL DA CIDADE	2
RECURSOS HUMANOS	14
Total	100

Abaixo, manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir com status “**Recebidos**” pelos departamentos responsáveis entre os meses de outubro a dezembro de 2025, como o total de 45 protocolos abertos de acordo com sua especificidade aguardando o parecer das unidades de saúde.

Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	14
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5
ATENDIMENTO	5
EXAMES	10
GESTÃO EM SAÚDE	1
RECURSOS HUMANOS	8
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
Total	45

Manifestações Específicas Do Sus Encerradas

A baixo, manifestações encerradas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir. Entre os meses de outubro a dezembro de 2025, com o total de 141 protocolos encerrados de acordo com sua especificidade extraída do sistema GRP.

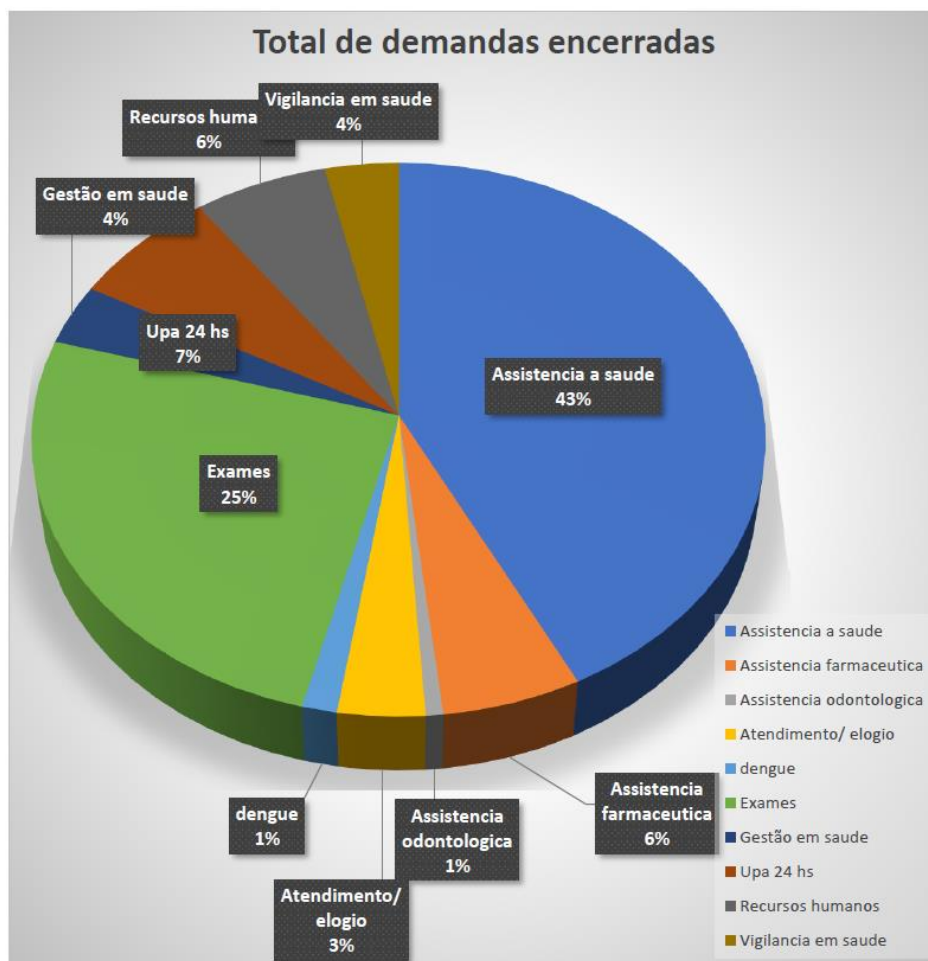


Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	59
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	7
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
ATENDIMENTO	5
CONSULTA MÉDICA	1
DENGUE	2
EXAMES	36
GESTÃO EM SAÚDE	5
HOSPITAL DA CIDADE	10
MEDICAMENTOS	1
RECURSOS HUMANOS	9
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5
Total	141

Manifestações Específicas do SUS Encerradas

A baixo manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS e encerradas segundo tipos descritos na tabela a seguir comparados com o trimestre anterior.

	4ª trimestre		3ª trimestre	
Assistência a saúde	60	43%	72	41%
Assistência farmacêutica	8	6%	13	7%
Assistência odontológica	1	1%	4	2%
Atendimento/ elogio	5	4%	9	5%
dengue	2	1%	1	1%
Exames	36	26%	55	31%
Gestão em saúde	5	4%	4	2%
Upa 24 hs	10	7%	6	3%
Recursos humanos	9	6%	7	4%
Vigilância em saúde	5	4%	4	2%
total	141	100%	175	100%



Ouvidoria Da Saúde Conforme Assuntos

Durante os meses julho a setembro de 2025 a ouvidoria da saúde registrou o total de 380 solicitações nesse mesmo período foram encerrados cerca de 175 protocolos pela ouvidoria da saúde comparando com demandas registradas no trimestre anterior.

Entre os meses de julho a setembro de 2025, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da saúde foram:

Informando também a do trimestre anterior foram:



Demandas Registradas no período de 01/10/2025 a 31/12 /2025 x período anterior				
Classificação	4ª trimestre. (outubro a dezembro 2025	Trimestre anterior julho a setembro	Encerradas no período outubro a dezembro 2025	Assunto
Assistência à saúde	130	168	60	Demandas com solicitação de agendamento de consultas
Exames	70	123	36	Refere-se a solicitações de exames.
Assistência farmacêutica	14	19	8	Demandas referentes a faltas



				e solicitações de medicamentos.
Upa 24 HS	12	14	10	Refere-se às demandas referentes a atendimento na UPA 24 horas.
Gestão em Saúde	6	12	5	Demandas relacionadas a gestão em saúde.
Atendimento/elogio	12	13	5	Demandas de satisfação do usuário.
Recurso humano Insatisfação	31	19	9	Demandas de reclamação de atendimento ao cidadão.
Assistência odontologia	2	6	1	Refere-se a as solicitações referente a odontologia
Dengue	2	1	2	Refere-se os casos suspeitos de dengue.
Vigilância em Saúde	7	5	5	Denúncias referente a vigilância em saúde.
Total	287	380	141	

Análise Dos Pontos Recorrentes e Providências Adotadas

Referente aos protocolos abertos na ouvidoria da saúde, notamos uma queda de 24% nas demandas se compararmos com os protocolos abertos no trimestre anterior de julho a setembro de 2025

Nos meses de abril a junho de 2025, as demandas tiveram aumento nos trimestres está relacionada com a extensão do horário de atendimento da ouvidoria do SUS que foi estendido até as 16:30 e com mais um servidor no atendimento e a disponibilidade de mais uma linha telefônica

Percebe-se porém que neste último quadrimestre houve uma queda nas demandas registradas de 24 % , que significa melhora nos serviços, a ouvidoria da saúde encerrou 141 protocolos, com 51 % nas devolutivas aos munícipes se compararmos com o trimestre anterior, estando em aberto 146 demandas registradas no sistema neste quadrimestre que forma no total 287 demandas registradas

As ouvidorias não concluídas desse 4-º trimestre, deverão ser concluídas no sistema por número de protocolo, para que se cumpra o exposto no art. 16 da Lei 13.460 observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Considerações Finais

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 SUS 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 do SUS.

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 da saúde e servidores, a fim de aperfeiçoar cada vez mais os serviços públicos prestados no município de Várzea Paulista.