



# RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

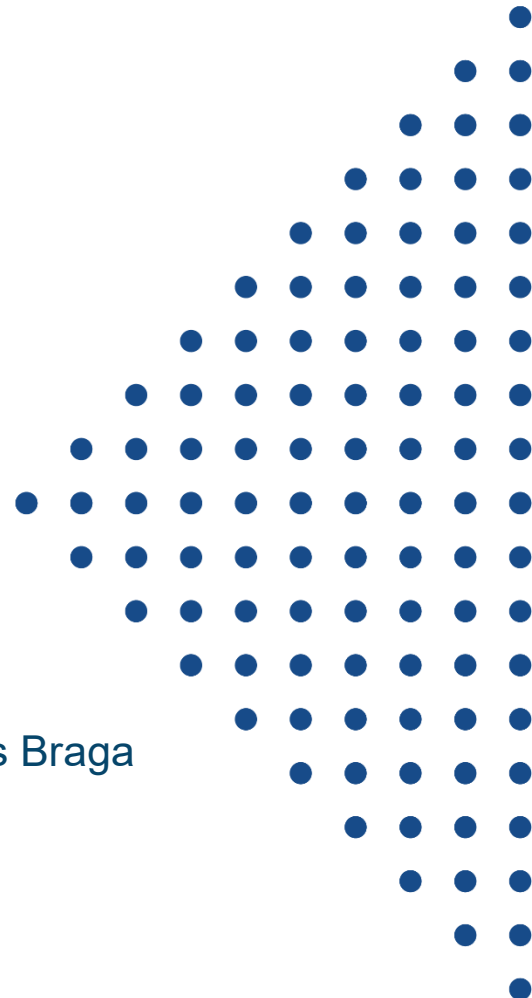
## OVIDORIAS DO MUNICÍPIO – 1º Trimestre 2026

---

### Administração

Prefeito: Professor Rodolfo Wilson Rodrigues Braga

Vice: João Paulo de Souza



## SUMÁRIO

<b>EQUIPE .....</b>	<b>3</b>
<b>OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO .....</b>	<b>4</b>
APRESENTAÇÃO .....	4
DADOS ESTATÍSTICOS .....	6
ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS .....	10
<b>OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL .....</b>	<b>13</b>
APRESENTAÇÃO .....	13
CANAIS DE ATENDIMENTO .....	13
MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO .....	13
ANÁLISE TÉCNICA E ESTRATÉGICA .....	14
MELHORIAS CONTÍNUAS E CONSIDERAÇÕES .....	15
<b>OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO .....</b>	<b>16</b>
APRESENTAÇÃO .....	16
ATENDIMENTOS .....	16
MANIFESTAÇÕES .....	17
DETALHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA SUS .....	17
PONTOS RECORRENTES .....	19
MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DO SUS ENCERRADAS .....	22
OUVIDORIA DA SAÚDE CONFORME ASSUNTOS .....	23
ANÁLISE: PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS .....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	25



## **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

Carlos Eduardo de Lima:

### **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

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

### 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?

- **Recebimento da Manifestação:** O cidadão entra em contato com a Ouvidoria através dos canais disponíveis.
- **Análise e Encaminhamento:** A Ouvidoria avalia a manifestação e a envia para a área responsável dentro da prefeitura.
- **Acompanhamento:** A Ouvidoria acompanha o andamento da manifestação para garantir uma resposta ou solução adequada.
- **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](mailto: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 janeiro a 31 de março de 2026.

### 1.1 – Unidade Gestora de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda

Classificação	Quant.
Comércio Irregular	23
Comércio Irregular (Uso do solo)	0
Notificação de uso de área pública	0
Publicidade irregular	0
Vistoria em Igreja	0
<b>Total</b>	<b>23</b>

### 1.2 – Unidade Gestora de Desenvolvimento Social

Classificação	Quant.
Avaliação Social	3
Retirada de moradores de rua	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

### 1.3 Unidade Gestora de Infraestrutura Urbana e Obras Públicas

Classificação	Quant.
Acúmulo irregular de lixo	15
Canalização de águas pluviais	0
Canalização de águas servidas	0
Canalização irregular de esgoto	0
Execução de obra pública	3

Manutenção de bueiro	18
Manutenção de córrego	2
Manutenção de guias e sarjetas	3
Manutenção de obra e/ou área pública	4
Manutenção de vias não pavimentadas	3
Manutenção de vias pavimentadas	22
Manutenção de vielas	4
Notificação para infiltração	16
Notificação para muro e/ou calçada	2
Notificação para retirada de entulho e/ou terra	1
Notificação para limpeza de terreno particular	84
Notificação para limpeza de área pública	42
Proliferação de bichos e/ou insetos	3
Rede de esgoto	12
Retirada de entulho e/ou terra	1
Solicitação de iluminação pública	162
Vazamento de fossa	0
<b>Total</b>	<b>397</b>

#### 1.4 Unidade Gestora de Meio Ambiente

Classificação	Quant.
Autorização para poda de árvore (calçada e área pública)	11
Autorização para poda de árvore (área particular)	12
Contaminação ambiental	2
Corte de árvore	3
Criação de animais em local impróprio	3
Maus tratos de animais	36
Poda de árvore	58

Poluição ambiental – ruído, poluição do solo e água	4
<b>Total</b>	<b>129</b>

### 1.5 Ouvidoria Geral

Classificação	Quant.
Atendimento	13
Junta Militar	0
Orientação técnica	136
Padrão	8
<b>Total</b>	<b>157</b>

### 1.6 Unidade Gestora de Assuntos Jurídicos e Recursos Humanos

Classificação	Quant.
Recursos Humanos	28
<b>Total</b>	<b>28</b>

### 1.7 Unidade Gestora de Saúde

Classificação	Quant.
Assistência à Saúde	163
Assistência Farmacêutica	12
Assistência Odontológica	3
Comércio em más condições de higiene	0
Consulta Médica	0
Dengue	5
Exames	90
Gestão de saúde	33
Hospital da Cidade	7

Medicamentos	0
Vigilância em saúde	2
<b>Total</b>	<b>315</b>

### 1.8 Unidade Gestora de Segurança Pública

Classificação	Quant.
Defesa Civil	1
Solicitação de ronda	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

### 1.9 Unidade Gestora de Transporte Público e Trânsito

Classificação	Quant.
Colocação de placa toponímica	0
Reclamação de transporte coletivo	1
Sinalização de trânsito	5
Solicitação de lombada	0
Veículo estacionado de forma imprópria	23
<b>Total</b>	<b>29</b>

### 1.10 Unidade Gestora de Urbanismo e Habitação

Classificação	Quant.
Notificação de obra irregular	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

O total de atendimentos foram de 1.089 no período compreendido no 1º trimestre de 2026.

1º Trimestre - Classificação	Total	%
Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda	23	2,11
Desenvolvimento Social	4	0,37
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	397	36,46
Meio Ambiente	129	11,85
Ouvidoria Geral	157	14,42
Recursos humanos	28	2,57
Saúde	315	28,93
Segurança Pública	3	0,28
Transporte Público e Trânsito	29	2,66
Urbanização e Habitação	4	0,37
<b>Total</b>	<b>1.089</b>	<b>100,00</b>

Desen. Econômico, Trabalho e Fazenda	23				23
Desenvolvimento Social	4				4
Infraestrutura Urbana e Obras Públicas	397				397
Meio Ambiente	129				129
Ouvidoria Geral	157				157
Recursos humanos	28				28
Saúde	315				315
Segurança Pública	3				3
Transporte Público e Trânsito	29				29
Urbanização e Habitação	4				4
<b>Total</b>	<b>1.089</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.089</b>

## ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS

### Panorama Geral e Transição Administrativa

O volume total de atendimentos registrados no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2026 foi de 1.089 manifestações. Embora este número ainda se

apresente elevado para os padrões de municípios de porte equivalente, observa-se que a transição prevista no modelo de atuação já começa a refletir nos indicadores.

O atraso na implantação da nova metodologia de trabalho da administração municipal manteve os números em patamares altos, mas os dados atuais já apontam para uma tendência de redução em comparação ao volume acumulado de períodos anteriores.

### **Desempenho por Unidades Gestoras**

A análise detalhada dos setores revela onde se concentram as maiores demandas e as oportunidades de otimização:

- **Infraestrutura Urbana:** É a unidade com maior volume, totalizando 397 atendimentos. Destacam-se as solicitações de iluminação pública (162) e notificações para limpeza de terrenos particulares (84).
- **Saúde:** Registrou 315 atendimentos, com foco principal em Assistência à Saúde (163) e agendamento de Exames (90).
- **Meio Ambiente:** Somou 129 manifestações, sendo a poda de árvores a principal demanda (58).
- **Ouvidoria Geral:** Realizou 136 orientações técnicas, cumprindo seu papel de mediação e esclarecimento ao cidadão.

### **Projeções para os Próximos Meses**

Com o avanço da transição administrativa e a consolidação da nova forma de atuação, a expectativa é de uma mudança qualitativa no perfil dos dados:

1. **Redução de Processos:** Espera-se uma diminuição na abertura de novos processos de reclamação na Ouvidoria à medida que a eficiência na ponta for ampliada.

2. Aumento de Solicitações de Serviços: A tendência é que o cidadão utilize mais os canais de primeira instância para solicitações diretas, reservando a Ouvidoria para sua função precípua de segunda instância.

3. Melhoria na Gestão: O fortalecimento do controle social e da transparência deve refletir em uma administração mais ágil e menos reativa.

Esta análise reafirma o compromisso da Ouvidoria em atuar como mediadora entre o cidadão e a gestão do Prefeito Prof. Rodolfo Wilson Rodrigues Braga, buscando o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

## OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal está prevista no art. 13, inc. II da Lei Federal nº 13.022/2014 e Lei Municipal nº 2.506/2021. Este órgão atua na fiscalização, mediação e transparência das atividades da GCM, garantindo ao cidadão um canal direto de comunicação.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações podem ser realizadas de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30, através dos canais

**Telefone:** 156 ou (11) 4595-0037.

**WhatsApp:** (11) 94365-2884

**E-mail:** [ouvidoria.gcm@varzeapaulista.gov.sp.br](mailto:ouvidoria.gcm@varzeapaulista.gov.sp.br).

**Presencial:** Rua Jaborandi, nº 160 – Vila Tupi.

### MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO

Neste período, foram registrados 22 protocolos. A análise utiliza o Princípio de Pareto (80/20), que demonstra que aproximadamente 80% das demandas da

Ouvidoria concentram-se em apenas 3 categorias principais: Perturbação de Sossego, Riscos Biológicos (Abelhas) e Manejo de Fauna.

### Tabela de Dados Analíticos

<b>Categoria de Assunto</b>	<b>Qtd.</b>	<b>% Relativa</b>	<b>% Acumulada</b>
Perturbação do Sossego	7	31,8%	31,8%
Enxame de Abelhas/Vespas	5	22,7%	54,5%
Manejo de Fauna (Gambás/Pombos)	4	18,2%	72,7%
Segurança (Invasão/Fogos/Rua)	3	13,6%	86,3%
Outros (Incêndio/Ronda/Administrativo)	3	13,7%	100%

### ANÁLISE TÉCNICA E ESTRATÉGICA

- 

**Concentração de Demandas:** A Perturbação do Sossego continua sendo o gargalo principal, representando quase 1/3 dos chamados. Recomenda-se a manutenção de operações integradas nos finais de semana.

**Fator Ambiental:** O alto índice de chamados por Enxames de Abelhas (22,7%) aponta para uma necessidade de treinamento específico em manejo ambiental para as equipes de campo.

**Geografia do Crime e Ordem:** Observou-se reincidência de chamados na Vila Popular e Jardim Novo Mundo, sugerindo que o patrulhamento preventivo deve ser intensificado nestes perímetros específicos.

## MELHORIAS CONTÍNUAS E CONSIDERAÇÕES

A GCM de Várzea Paulista mantém seu Estágio de Qualificação Anual (EQP) para aprimorar a eficiência dos agentes. A Ouvidoria reafirma o compromisso de servir como interlocutora ética entre o munícipe e as forças de segurança.

## **OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO**

### **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 janeiro a março de 2026, 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](mailto: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 janeiro a 31 de março de 2026, a Ouvidoria SUS de Várzea Paulista recebeu 352 manifestações, nota-se aumento de 18 % 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, 89 protocolos com porcentual de 25% 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 01/01/2026 a 31/03/2026, a solicitação mais recorrente na ouvidoria foi solicitação de Assistência à Saúde com 163 protocolos abertos. A segunda solicitação mais recorrente foi exames com 90 solicitações, na sequência sobre gestão em saúde com 32 demandas registradas, Recursos humanos (Insatisfação no atendimento) com 27 demandas registrada., logo temos assistência farmacêutica com 12 protocolos abertos, Elogio e satisfação do cidadão no atendimento tivemos 10 registros e UPA 24 hs com 7 protocolos abertos, e dengue 5 registros realizados e por fim, assistência odontológica e vigilância em saúde com 3 demanda registradas.



Assis saúde	163	1º
Exames	90	2º
Gestão e saúde	32	3º
Rec. humanos/insatisfação	27	4º
Assist. Farma	12	5º
Elogio/ atendimento	10	6º
UPA 24 hs	7	7º
Dengue	5	8º
Assis odont.	3	9º
Vig. em saúde	3	9º

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

	4º trimestre 2025		1º Trimestre 2026	
Assistência a saúde	130	45%	163	46%
Assistência farmacêutica	15	5%	12	3%
Assistência odontológica	2	1%	3	1%
Atendimento/ elogio	12	4%	10	3%
dengue	2	1%	5	1%
Exames	70	24%	90	26%
Gestão em saúde	6	2%	32	9%
Upa 24 hs	12	4%	7	2%
Recursos humanos	31	11%	27	8%
Vigilância em saúde	7	4%	3	1%
total	287	100%	352	100%

A baixo Manifestações registradas pela Ouvidoria SUS segundo tipos descritos na tabela a seguir, entre os meses de janeiro a março de 2026, com o total de protocolos abertos de acordo com os processos de classificação extraída do sistema GRP

<b>Classificação</b>	<b>Total</b>
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	163
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	12
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
ATENDIMENTO	10
DENGUE	5
EXAMES	90
GESTÃO EM SAÚDE	32
HOSPITAL DA CIDADE	7
RECURSOS HUMANOS	27
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3
<b>Total</b>	<b>352</b>

## PONTOS RECORRENTES

A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos no Gráfico a seguir. Entre os meses de janeiro a março de 2026, com o total de 352 protocolos registrados de acordo com os processos de classificação extraído do sistema GRP



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 janeiro a março de 2026, com o total de 188 protocolos de acordo com sua especificidade.

Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	88
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6
ATENDIMENTO	6
EXAMES	39
GESTÃO EM SAÚDE	26
HOSPITAL DA CIDADE	5
RECURSOS HUMANOS	18
<b>Total</b>	<b>188</b>

A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir com status á **recebidos** pelos departamentos responsáveis entre os meses de janeiro a março de 2026, como o total de 74 protocolos abertos de acordo com sua especificidade aguardando o parecer das unidades de saúde.

Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	36
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2
EXAMES	29
GESTÃO EM SAÚDE	4
RECURSOS HUMANOS	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
<b>Total</b>	<b>74</b>

A baixo Manifestações encerradas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir. Entre os meses de janeiro a março de 2026, com o total de **89 protocolos encerrados** de acordo com sua especificidade extraída do sistema GRP.

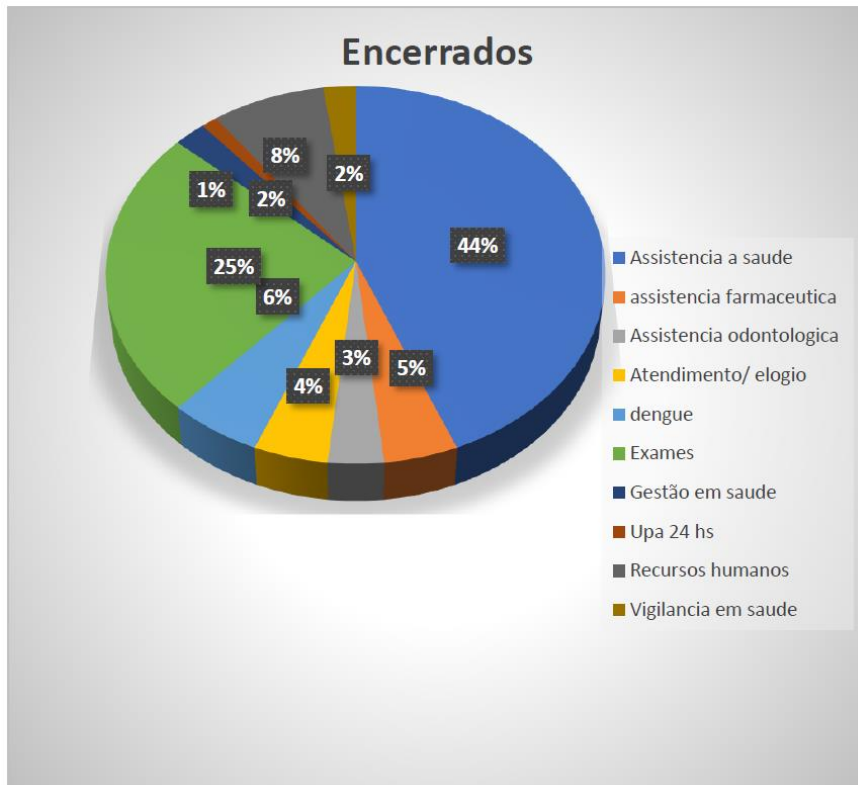
Classificação	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	39
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
ATENDIMENTO	4
DENGUE	5
EXAMES	22
GESTÃO EM SAÚDE	2
HOSPITAL DA CIDADE	1
RECURSOS HUMANOS	7
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
<b>Total</b>	<b>89</b>

## MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DO SUS ENCERRADAS.

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

	4 <sup>º</sup> trimestre 2025		1 <sup>º</sup> Trimestre 2026	
Assistência a saúde	60	43%	39	44%
Assistência farmacêutica	8	6%	4	4%
Assistência odontológica	1	1%	3	3%
Atendimento/ elogio	5	4%	4	4%
dengue	2	1%	5	6%
Exames	36	26%	22	25%
Gestão em saúde	5	4%	2	2%
Upa 24 hs	10	7%	1	1%
Recursos humanos	9	6%	7	8%
Vigilância em saúde	5	4%	2	2%
total	141	100%	89	100%

A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos e porcentual no Gráfico a seguir. Entre os meses de janeiro a março de 2026, com o total de 89 **protocolos encerrados** de acordo com os processos de classificação extraído do sistema GRP



## OUVIDORIA DA SAÚDE CONFORME ASSUNTOS.

Durante os meses janeiro a março de 2026 a ouvidoria da saúde registrou o total de 352 solicitações, nesse mesmo período foram encerrados cerca de 89 protocolos pela ouvidoria da saúde comparando com demandas registradas no trimestre anterior.

Entre os meses de janeiro a março de 2026, as solicitações mais recorrentes na Ouvidoria da saúde foram:



Demandas Registradas no período de 01/01/2026 a 31/03 /2026 x período anterior				
Classificação	4º Trimestre 2025	1º Trimestre 2026	Encerradas no 1º Trimestre 2026	Assunto
Assistência a Saúde	130	163	39	Demandas com solicitação de agendamento de consultas
Exames	70	90	22	Refere-se a solicitações de exames.
Assistência Farmacêutica	14	12	4	Demandas referentes a faltase solicitações de medicamentos.
UPA 24h	12	7	1	Demandas referentes a atendimento naUPA 24 horas.
Gestão em Saúde	6	32	5	Demandas relacionadas a gestão em saúde.
Atendimento/elógio	12	10	4	Demandas de satisfação do usuário.
Recurso humano Insatisfação	31	27	7	Demandas de reclamação de atendimento ao cidadão.
Assistência odontologia	2	3	3	Solicitações referente a odontologia
Dengue	2	5	5	Refere-se os casos suspeitos de dengue.
Vigilância em Saúde	7	3	3	Denúncias referente a vigilância em saúde.
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>352</b>	<b>89</b>	

## ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Referente aos protocolos abertos na ouvidoria da saúde nos meses de janeiro a março, notamos um aumento de 18 % nas demandas se compararmos com os protocolos abertos no trimestre anterior referente a outubro a dezembro de 2025

As demandas que tiveram aumento nos trimestres informados estão relacionadas com a extensão do horário de atendimento da ouvidoria do SUS até as 16:30 e com mais um servidor no atendimento e a disponibilidade de mais uma linha telefônica, notamos também aumento em algumas das as demandas de acordos com algumas classificações, sendo as mais registradas estão relacionadas a consultas e exames e gestão em saúde que foi enviada aos respectivos gestores de saúde para análise dos casos.

Percebe-se que percentualmente, neste último trimestre houve um aumento nas demandas registradas em 18%, significando aumento na procura dos serviços solicitados pelos cidadãos através da ouvidoria do SUS.

A ouvidoria da saúde encerrou 89 protocolos com 25% nas devolutivas aos munícipes se compararmos com o trimestre anterior, estando em aberto 188 demandas registradas com status a receber e 74 demandas recebidas, ficando um total de 262 demandas pendentes aguardando o parecer das unidades.

Orientamos que as ouvidorias não concluídas nesse 1-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.