



# RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

## OVIDORIAS DO MUNICÍPIO – 2º 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 (ABRIL-JUNHO/2026) .. | 14        |
| <b>OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO .....</b>                    | <b>16</b> |
| APRESENTAÇÃO .....                                         | 16        |
| ATENDIMENTOS .....                                         | 16        |
| MANIFESTAÇÃO .....                                         | 17        |
| DETALHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES .....                      | 17        |
| PONTOS RECORRENTES.....                                    | 20        |
| MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DO SUS ENCERRADAS.....           | 24        |
| OUVIDORIA DA SAÚDE CONFORME ASSUNTOS .....                 | 26        |
| ANÁLISE: PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS ....   | 28        |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                 | 29        |

## **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 Createo

## 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?

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
- **WhasApp:** (11) 94365-2884
- **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                 | 08        |
| Comércio Irregular (Uso do solo)   | 0         |
| Notificação de uso de área pública | 01        |
| Publicidade irregular              | 0         |
| Vistoria em Igreja                 | 0         |
| <b>Total</b>                       | <b>09</b> |

### 1.2 – Unidade Gestora de Desenvolvimento Social

| Classificação                | Quant.    |
|------------------------------|-----------|
| Avaliação Social             | 01        |
| Retirada de moradores de rua | 0         |
| <b>Total</b>                 | <b>01</b> |

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

| Classificação                   | Quant. |
|---------------------------------|--------|
| Acúmulo irregular de lixo       | 05     |
| Canalização de águas pluviais   | 02     |
| Canalização de águas servidas   | 0      |
| Canalização irregular de esgoto | 01     |
| Execução de obra pública        | 02     |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| Manutenção de bueiro                            | 04        |
| Manutenção de córrego                           | 0         |
| Manutenção de guias e sarjetas                  | 02        |
| Manutenção de obra e/ou área pública            | 02        |
| Manutenção de vias não pavimentadas             | 0         |
| Manutenção de vias pavimentadas                 | 04        |
| Manutenção de vielas                            | 0         |
| Notificação para infiltração                    | 01        |
| Notificação para muro e/ou calçada              | 01        |
| Notificação para retirada de entulho e/ou terra | 01        |
| Notificação para limpeza de terreno particular  | 12        |
| Notificação para limpeza de área pública        | 03        |
| Proliferação de bichos e/ou insetos             | 01        |
| Rede de esgoto                                  | 0         |
| Retirada de entulho e/ou terra                  | 01        |
| Solicitação de iluminação pública               | 22        |
| Vazamento de fossa                              | 01        |
| <b>Total</b>                                    | <b>65</b> |

#### 1.4 Unidade Gestora de Meio Ambiente

| Classificação                                            | Quant. |
|----------------------------------------------------------|--------|
| Autorização para poda de árvore (calçada e área pública) | 0      |
| Autorização para poda de árvore (área particular)        | 0      |
| Contaminação ambiental                                   | 0      |
| Corte de árvore                                          | 3      |
| Criação de animais em local impróprio                    | 4      |
| Maus tratos de animais                                   | 06     |
| Poda de árvore                                           | 06     |
| Poluição ambiental – ruído, poluição do solo e água      | 03     |

|              |           |
|--------------|-----------|
| <b>Total</b> | <b>22</b> |
|--------------|-----------|

### 1.5 Ouvidoria Geral

| <b>Classificação</b> | <b>Quant.</b> |
|----------------------|---------------|
| Atendimento          | 11            |
| Junta Militar        | 0             |
| Orientação técnica   | 20            |
| Padrão               | 04            |
| <b>Total</b>         | <b>35</b>     |

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

| <b>Classificação</b> | <b>Quant.</b> |
|----------------------|---------------|
| Recursos Humanos     | 25            |
| <b>Total</b>         | <b>25</b>     |

### 1.7 Unidade Gestora de Saúde

| <b>Classificação</b>                 | <b>Quant.</b> |
|--------------------------------------|---------------|
| Assistência à Saúde                  | 170           |
| Assistência Farmacêutica             | 07            |
| Assistência Odontológica             | 0             |
| Comércio em más condições de higiene | 0             |
| Consulta Médica                      | 0             |
| Dengue                               | 0             |
| Exames                               | 85            |
| Gestão de saúde                      | 30            |
| Hospital da Cidade                   | 12            |
| Medicamentos                         | 0             |
| Vigilância em saúde                  | 9             |

|              |            |
|--------------|------------|
| <b>Total</b> | <b>313</b> |
|--------------|------------|

### 1.8 Unidade Gestora de Segurança Pública

| <b>Classificação</b> | <b>Quant.</b> |
|----------------------|---------------|
| Defesa Civil         | 01            |
| Solicitação de ronda | 0             |
| <b>Total</b>         | <b>1</b>      |

### 1.9 Unidade Gestora de Transporte Público e Trânsito

| <b>Classificação</b>                   | <b>Quant.</b> |
|----------------------------------------|---------------|
| Colocação de placa toponímica          | 0             |
| Reclamação de transporte coletivo      | 05            |
| Sinalização de trânsito                | 05            |
| Solicitação de lombada                 | 0             |
| Veículo estacionado de forma imprópria | 10            |
| <b>Total</b>                           | <b>20</b>     |

### 1.10 Unidade Gestora de Urbanismo e Habitação

| <b>Classificação</b>          | <b>Quant.</b> |
|-------------------------------|---------------|
| Notificação de obra irregular | 3             |
| <b>Total</b>                  | <b>3</b>      |

O total de atendimentos foram de 494 no período compreendido no 2º trimestre de 2026.

| <b>2º Trimestre - Classificação</b>           | <b>Total</b> | <b>%</b>      |
|-----------------------------------------------|--------------|---------------|
| Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Fazenda | 9            | 1,82          |
| Desenvolvimento Social                        | 1            | 0,20          |
| Infraestrutura Urbana e Obras Públicas        | 65           | 13,16         |
| Meio Ambiente                                 | 22           | 4,45          |
| Ouvidoria Geral                               | 35           | 7,09          |
| Recursos humanos                              | 25           | 5,06          |
| Saúde                                         | 313          | 63,36         |
| Segurança Pública                             | 1            | 0,20          |
| Transporte Público e Trânsito                 | 20           | 4,05          |
| Urbanização e Habitação                       | 3            | 0,61          |
| <b>Total</b>                                  | <b>494</b>   | <b>100,00</b> |

| <b>Unidade Gestora</b>                 | <b>1º</b>    | <b>2º</b>  | <b>3º</b> | <b>4º</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------------|--------------|------------|-----------|-----------|--------------|
| Desen. Econômico, Trabalho e Fazenda   | 23           | 9          |           |           | 32           |
| Desenvolvimento Social                 | 4            | 1          |           |           | 5            |
| Infraestrutura Urbana e Obras Públicas | 397          | 65         |           |           | 462          |
| Meio Ambiente                          | 129          | 22         |           |           | 151          |
| Ouvidoria Geral                        | 157          | 35         |           |           | 192          |
| Recursos humanos                       | 28           | 25         |           |           | 53           |
| Saúde                                  | 315          | 313        |           |           | 628          |
| Segurança Pública                      | 3            | 1          |           |           | 4            |
| Transporte Público e Trânsito          | 29           | 20         |           |           | 49           |
| Urbanização e Habitação                | 4            | 3          |           |           | 7            |
| <b>Total</b>                           | <b>1.089</b> | <b>494</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>1.583</b> |

## ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS

### Panorama Geral e Transição na Forma de Atuação

O volume total de atendimentos registrados no 2º Trimestre de 2026 somou 494 manifestações. Observa-se uma redução expressiva em relação às 1.089 manifestações registradas no 1º trimestre. Esse resultado traduz diretamente os efeitos práticos da transição em andamento na forma de atuação da Ouvidoria Municipal, que vem reestruturando seus fluxos e direcionando as demandas primárias para os canais de atendimento direto das secretarias.

**Destaque Importante:** É fundamental destacar que, mesmo com essa redução acentuada de demandas registradas na Ouvidoria (segunda instância), os números atuais ainda se apresentam muito superiores à média verificada em municípios de porte equivalente. Isso evidencia a alta participação do cidadão no controle social, o elevado engajamento populacional e a sólida consolidação dos canais de atendimento colocados à disposição no município.

### **Desempenho por Unidades Gestoras**

A distribuição do volume do 2º trimestre reflete a concentração das demandas de média e alta complexidade direcionadas à Ouvidoria:

- Saúde: Liderou os atendimentos do trimestre com 313 registros, destacando-se as demandas por Assistência à Saúde (170) e Exames (85).
- Infraestrutura Urbana e Obras Públicas: Somou 65 manifestações, com ênfase em solicitações de iluminação pública (22) e notificações para limpeza de terrenos particulares (12).
- Ouvidoria Geral: Registrou 35 atendimentos diretos, mantendo foco em orientações técnicas ao cidadão (20).
- Assuntos Jurídicos e Recursos Humanos: Contabilizou 25 atendimentos.
- Meio Ambiente e Transporte Público: Somaram 22 e 20 atendimentos, respectivamente.

## **Projeções e Efeitos do Modelo Transicional**

A evolução dos dados ao longo dos trimestres valida as diretrizes fixadas para a consolidação da Ouvidoria em seu papel constitucional:

- **Consolidação do Papel de Segunda Instância:** A transição administrativa tem reeducado a população e os fluxos internos para utilizar primeiramente as Unidades Gestoras, reservando a Ouvidoria para mediações e casos não solucionados na ponta.
- **Melhoria Qualitativa:** A diminuição no volume bruto de processos permite à equipe da Ouvidoria atuar com maior profundidade técnica na mediação e na análise estratégica dos problemas recorrentes.
- **Manutenção do Protagonismo:** Apesar do reajuste nos índices decorrente da reorganização dos canais, o patamar operacional mantido no município continua sendo uma referência de transparência e acesso quando comparado a cidades de similar perfil demográfico.

Esta análise reafirma o compromisso da Ouvidoria em atuar como mediadora entre o cidadão e a gestão do Prefeito Prof. Rodolfo Wilson Rodrigues Braga, acompanhando continuamente os efeitos das mudanças em curso para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

## OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

### APRESENTAÇÃO

**RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE – 2026** 1. 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 (ABRIL-JUNHO/2026)

| Tipo de Ocorrência                                                                 | Quantidade | Percentual |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| <b>Perturbação do Sossego</b>                                                      | 6          | 31,6%      |
| <b>Ambiental</b> (Descarte irregular, Desmatamento, Pombos, Aves, Corte de árvore) | 6          | 31,6%      |
| <b>Usuários de Drogas</b>                                                          | 2          | 10,5%      |
| <b>Incêndio Criminoso</b>                                                          | 1          | 5,3%       |
| <b>Poluição Ambiental</b>                                                          | 1          | 5,3%       |
| <b>Conduta de Servidor/GCM</b>                                                     | 1          | 5,3%       |
| <b>Denúncia de Contrabando</b>                                                     | 1          | 5,3%       |
| <b>Poluição Ambiental</b>                                                          | 1          | 5,3%       |

| Protocolo | Data       | Assunto                        | Endereço                                       |
|-----------|------------|--------------------------------|------------------------------------------------|
| 1215      | 20/04/2026 | Incêndio Criminoso             | Rua- João Pessoa Nº 123/Respondido             |
| 5981      | 23/04/2026 | Usuários de drogas /Respondida | Rua- Amazonas Nº 541/Respondido                |
| 5972      | 23/04/2026 | Usuários de drogas/Respondida  | Avenida Tanabi Nº 400/Respondido               |
| 1016      | 28/04/2026 | Pertubação do Sossego          | Rua- Itororó Nº 65/ Respondido                 |
| 1055      | 30/04/2026 | Poluição Ambientel             | Rua- Recife Nº 40 / Respondido                 |
| 6385      | 30/04/2026 | Pertubação do Sossego          | Rua - Maranhão Nº 190 / Respondido Popular     |
| 1279      | 04/05/2026 | Pertubação do Sossego          | Rua- Francisco Esteves Garcia Nº 88/Respondido |
| 1297      | 06/05/2026 | Conduta de Servidor/GCM        | Rua- Jaborandi N° 160 / Sede GCM/Resolvido     |
| 6689      | 11/05/2026 | Pertubação do Sossego          | Avenida das Lélias / 837/ Respondido           |
| 6692      | 11/05/2026 | Pertubação do Sossego          | Rua- Primeiro de Maio/141/Respondido           |
| 6824      | 14/05/2026 | Ambiental/ Pombos/ Anônimo/R   | Rua- São Paulo / 480/Respondido                |

|      |            |                                  |                                              |
|------|------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
| 7012 | 21/05/2026 | Denúncia Contrabando E/Delegacia | Avenida Bertioga/1905/Enviado para Delegacia |
| 6879 | 14/05/2026 | Ambiental/ desmatamento          | Rua- Sigihar Nº79/ Respondido.               |
| 7804 | 28/05/2026 | Ambiental Aves Silvestres/RESP.  | Rua- Potiguara/342/Respondido                |
| 8393 | 12/06/2026 | Perturbação do Sossego           | Rua -Orindiuva /169/ Respondido              |
| 8018 | 17/06/2026 | Descarte irregular               | Rua-Brasília /43/ Respondido                 |
| 6113 | 17/06/2026 | Descarte irregular               | Rua-Igarapé/179/ Respondido                  |
| 1156 | 17/06/2026 | Cortes de árvores                | Rua- Itariri/51/ Respondido                  |
| 5877 | 17/06/2026 | Descarte irregular em Rio        | Avenida dos Pinheiros / Respondido           |

Apresento as Ocorrências acima descritas, todas com o devido atendimento pelas Equipes Operacionais e Equipe Ambiental.

## **OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO**

### **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do SUS Municipal de Várzea Paulista tem como objetivo atuar como um canal de interlocução entre os munícipes e os serviços de saúde do município, assegurando que as manifestações dos cidadãos contribuam para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria é responsável pelo recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, críticas, elogios e sugestões, desempenhando um papel fundamental na mediação entre os cidadãos e a Administração Pública. Além de promover o acesso aos serviços públicos de saúde, constitui-se como um importante instrumento de gestão, fornecendo subsídios para o planejamento, a avaliação e a melhoria dos processos e das ações desenvolvidas pela Unidade Gestora de Saúde.

Apresenta-se, a seguir, o Relatório Trimestral das Atividades da Ouvidoria do SUS, referente ao período de abril a junho de 2026. Os dados apresentados foram extraídos do Sistema Informatizado GRP e refletem as manifestações registradas no período, subsidiando a análise dos atendimentos realizados e a identificação de oportunidades de melhoria na prestação dos serviços de saúde do município.

### **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.

## MANIFESTAÇÃO

Durante o período de 1º abril a 30 de junho de 2026, a Ouvidoria SUS de Várzea Paulista recebeu 350 manifestações, nota-se aumento de 1 % 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](mailto:ouvidoria.sus@varzeapaulista.sp.gov.br)), e atendimento presencial.

Nesse mesmo período, protocolos com percentual de 19 % respondidos e encerrados pela ouvidoria SUS com resposta das unidades de saúde para o munícipe.

## DETALHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período de 1º de abril a 30 de junho de 2026, a manifestação mais recorrente registrada na Ouvidoria da Saúde foi Assistência à Saúde, com 170 protocolos abertos. Em seguida, destacaram-se as demandas relacionadas a Exames, com 85 solicitações, e Gestão em Saúde, com 30 registros.

Na sequência, foram registradas **26 manifestações** referentes a **Recursos Humanos**, predominantemente relacionadas à insatisfação com o atendimento prestado, foram registrados **12 protocolos** referentes à **UPA 24 Horas**. As demandas relacionadas à **Elogios e Satisfação do Cidadão** totalizaram **11 registros**, enquanto a **Vigilância em Saúde** contabilizou **9 manifestações**. Por fim e **7 protocolos** relacionados à **Assistência Farmacêutica**.

Esses dados demonstram que as maiores demandas da Ouvidoria no período analisado concentraram-se em questões relacionadas ao acesso e à prestação da assistência à saúde, evidenciando áreas que merecem acompanhamento e ações voltadas à qualificação dos serviços oferecidos à população.

|                           |     |    |
|---------------------------|-----|----|
| Assis saúde               | 170 | 1º |
| Exames                    | 85  | 2º |
| Gestão e saúde            | 30  | 3º |
| Rec. humanos/insatisfação | 26  | 4º |
| Upa 24 hs                 | 12  | 5º |
| Elogio/ atendimento       | 11  | 6º |
| Vigilância em saúde       | 9   | 7º |
| Assistência farmacêutica  | 7   | 8º |

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

|                          | 1º<br>Trimestre<br>2026 | 2º<br>trimestre<br>2026 |  |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| Assistência a saúde      | 163                     | 170                     |  |
| Assistência farmacêutica | 12                      | 7                       |  |
| Assistência odontológica | 3                       | 0                       |  |
| Atendimento/ elogio      | 10                      | 11                      |  |
| dengue                   | 5                       | 0                       |  |
| Exames                   | 90                      | 85                      |  |
| Gestão em saúde          | 32                      | 30                      |  |
| Upa 24 hs                | 7                       | 12                      |  |
| Recursos humanos         | 27                      | 26                      |  |
| Vigilância em saúde      | 3                       | 9                       |  |
| total                    | 352                     | 350                     |  |

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA**

**ESTADO DE SÃO PAULO**

**Rol de Processos por Classificação**

Criação De 01/04/2026 Até 30/06/2026

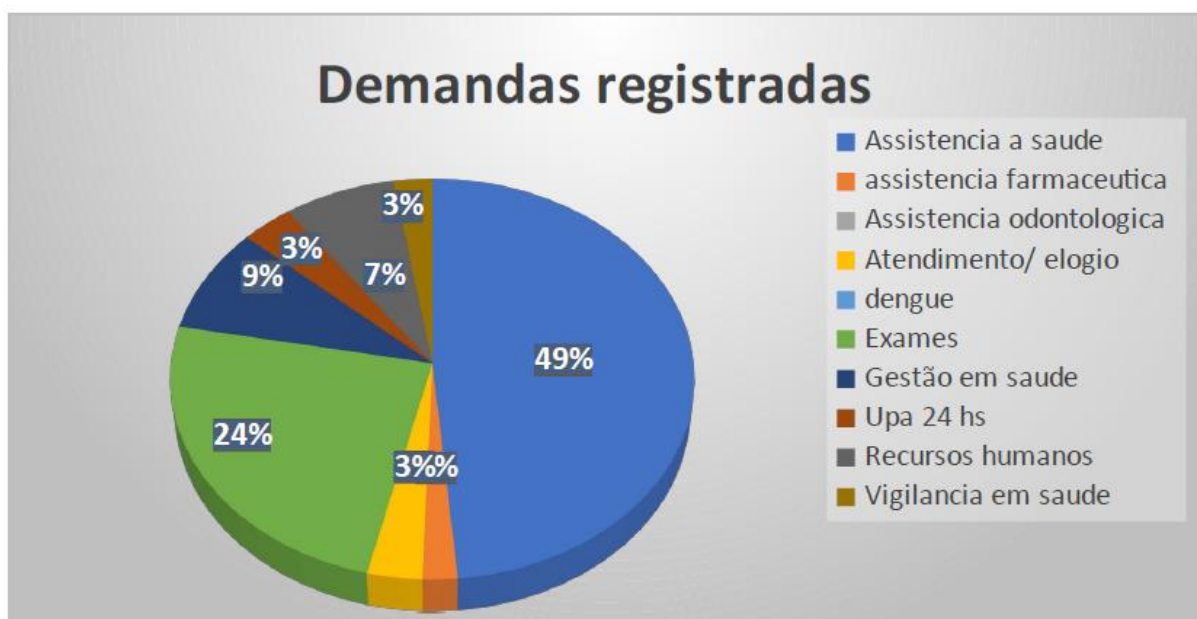
| Classificação            | Total      |
|--------------------------|------------|
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE      | 170        |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 7          |
| ATENDIMENTO              | 11         |
| EXAMES                   | 85         |
| GESTÃO EM SAÚDE          | 30         |
| HOSPITAL DA CIDADE       | 12         |
| RECURSOS HUMANOS         | 26         |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE      | 9          |
| <b>Total</b>             | <b>350</b> |

|                          |     |     |
|--------------------------|-----|-----|
| Assistência a saúde      | 170 | 49% |
| assistência farmacêutica | 7   | 2%  |
| Assistência odontológica | 0   | 0%  |
| Atendimento/ elogio      | 11  | 3%  |
| dengue                   | 0   | 0%  |
| Exames                   | 85  | 24% |
| Gestão em saúde          | 30  | 9%  |
| Upa 24 hs                | 12  | 3%  |
| Recursos humanos         | 26  | 7%  |
| Vigilância em saúde      | 9   | 3%  |

Total de 350 manifestações.

## PONTOS RECORRENTES

A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos no Gráfico a seguir. Entre os meses de abril a junho de 2026, com o total de 350 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 abril a junho de 2026, com o total de 168 protocolos de acordo com sua especificidade.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA**

**ESTADO DE SÃO PAULO**

**Rol de Processos por Classificação**

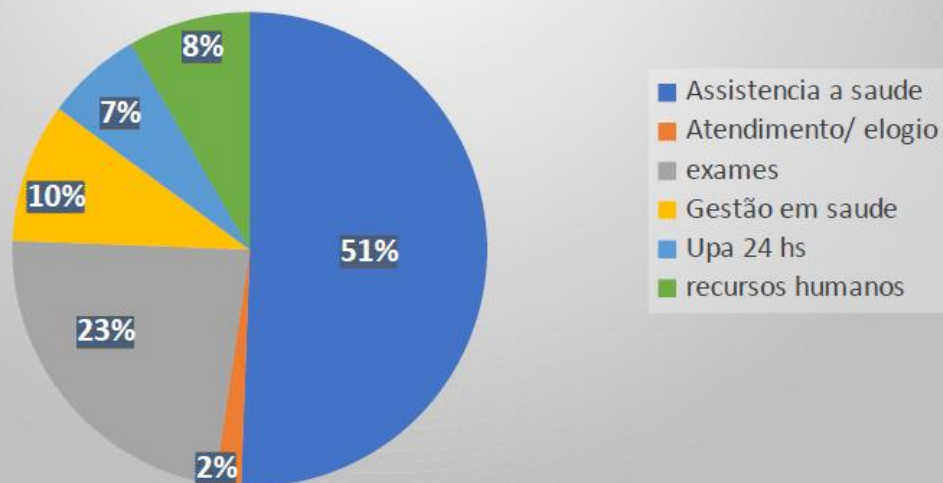
Criação De 01/04/2026 Até 30/06/2026

| <b>Classificação</b> | <b>Total</b> |
|----------------------|--------------|
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE  | 85           |
| ATENDIMENTO          | 3            |
| EXAMES               | 39           |
| GESTÃO EM SAÚDE      | 16           |
| HOSPITAL DA CIDADE   | 11           |
| RECURSOS HUMANOS     | 14           |
| <b>Total</b>         | <b>168</b>   |

|                     |     |      |
|---------------------|-----|------|
| Assistência a saúde | 85  | 51%  |
| Atendimento/ elogio | 3   | 2%   |
| exames              | 39  | 23%  |
| Gestão em saúde     | 16  | 10%  |
| Upa 24 hs           | 11  | 7%   |
| recursos humanos    | 14  | 8%   |
| total               | 168 | 100% |

A baixo Manifestações aguardando recebimentos pelos setores responsáveis classificadas segundo tipos descritos no Gráfico a seguir. Entre os meses de abril a junho de 2026, com o total de 168 protocolos registrados com 48% das demandas registradas na ouvidoria SUS de acordo com os processos de classificação extraído do sistema GRP

## Demandas á receber



A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir com status recebidos pelos departamentos responsáveis entre os meses de abril a junho de 2026, como o total de 113 protocolos abertos de acordo com sua especificidade aguardando o parecer das unidades de saúde.

ADRIANA GERMANO DA SILVA 17-07-2026 10:02:35

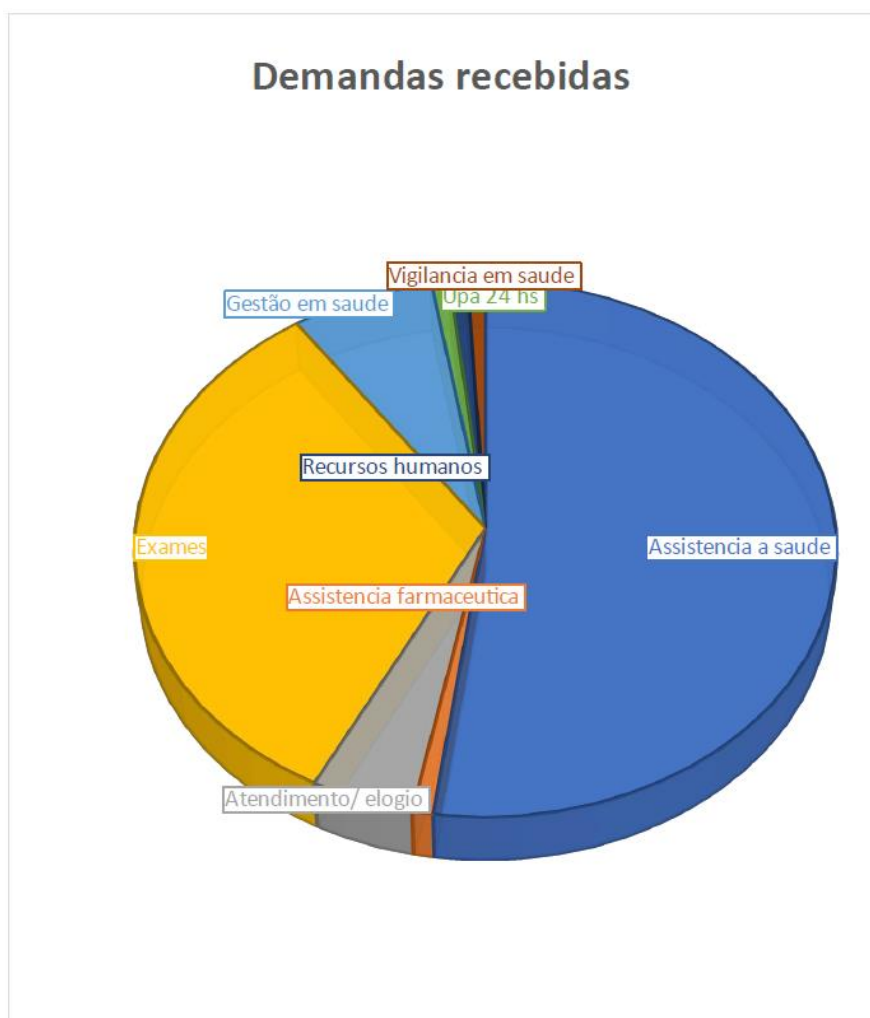
|                                                                                     |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA</b> |
|                                                                                     | <b>ESTADO DE SÃO PAULO</b>                     |
|                                                                                     | <b>Rol de Processos por Classificação</b>      |
|                                                                                     | Criação De 01/04/2026 Até 30/06/2026           |

| Classificação            | Total      |
|--------------------------|------------|
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE      | 59         |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 1          |
| ATENDIMENTO              | 5          |
| EXAMES                   | 37         |
| GESTÃO EM SAÚDE          | 8          |
| HOSPITAL DA CIDADE       | 1          |
| RECURSOS HUMANOS         | 1          |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE      | 1          |
| <b>Total</b>             | <b>113</b> |

|                          |    |     |
|--------------------------|----|-----|
| Assistência a saúde      | 59 | 52% |
| Assistência farmacêutica | 1  | 1%  |
| Atendimento/ elogio      | 5  | 4%  |
| Exames                   | 37 | 33% |
| Gestão em saúde          | 8  | 7%  |
| Upa 24 hs                | 1  | 1%  |
| Recursos humanos         | 1  | 1%  |
| Vigilância em saúde      | 1  | 1%  |

Total de 113 manifestações.

A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos e porcentual no Gráfico a seguir. Entre os meses de abril a junho de 2026, com o total **de 113 protocolos recebidos pelos setores responsáveis** de acordo com os processos de classificação extraído do sistema GRP



A baixo Manifestações encerradas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos na tabela a seguir. Entre os meses de abril a junho de 2026, com o total de **67 protocolos encerrados** de acordo com sua especificidade extraída do sistema GRP.

ADRIANA GERMANO DA SILVA 17-07-2026 10:04:34

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA PAULISTA</b><br/> <b>ESTADO DE SÃO PAULO</b><br/> <b>Rol de Processos por Classificação</b><br/>         Criação De 01/04/2026 Até 30/06/2026</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Classificação            | Total     |
|--------------------------|-----------|
| ASSISTÊNCIA A SAÚDE      | 25        |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 5         |
| ATENDIMENTO              | 3         |
| EXAMES                   | 9         |
| GESTÃO EM SAÚDE          | 6         |
| RECURSOS HUMANOS         | 11        |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE      | 8         |
| <b>Total</b>             | <b>67</b> |

|                          |    |      |
|--------------------------|----|------|
| Assistência a saúde      | 25 | 37%  |
| Assistência farmacêutica | 5  | 7%   |
| Atendimento/ elogio      | 3  | 4%   |
| Exames                   | 9  | 13%  |
| Gestão em saúde          | 6  | 9%   |
| Recursos humanos         | 11 | 16%  |
| Vigilância em saúde      | 8  | 12%  |
| total                    | 67 | 100% |

## MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DO SUS ENCERRADAS

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

|                          | 1º Trimestre 2026 |  | 2º trimestre 2026 |  |
|--------------------------|-------------------|--|-------------------|--|
| Assistência a saúde      | 39                |  | 25                |  |
| Assistência farmacêutica | 4                 |  | 5                 |  |
| Assistência odontológica | 3                 |  | 0                 |  |
| Atendimento/ elogio      | 4                 |  | 3                 |  |
| dengue                   | 5                 |  | 0                 |  |
| Exames                   | 22                |  | 9                 |  |
| Gestão em saúde          | 2                 |  | 6                 |  |
| Upa 24 hs                | 1                 |  | 0                 |  |
| Recursos humanos         | 7                 |  | 11                |  |
| Vigilância em saúde      | 2                 |  | 8                 |  |
| total                    | 89                |  | 67                |  |

A baixo Manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS classificadas segundo tipos descritos e porcentual no Gráfico a seguir. Entre os meses de abril a junho de 2026, com o total de **67 protocolos encerrados** correspondendo a 19% das demandas registradas de acordo com os processos de classificação extraído do sistema GRP.



## OUVIDORIA DA SAÚDE CONFORME ASSUNTOS

Durante os meses abril a junho de 2026 a ouvidoria da saúde registrou o total de 350 solicitações, nesse mesmo período foram encerrados o total de 67 protocolos pela ouvidoria da saúde comparando com demandas registradas no trimestre anterior.

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

| <b>Demandas Registradas no período de 01/04/2026 a 30/06 /2026 x período anterior</b> |                                                     |                                                    |                                                            |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Classificação</b>                                                                  | <b>1° trimestre<br/>janeiro a março<br/>de 2026</b> | <b>2° trimestres<br/>abril a junho de<br/>2026</b> | <b>Encerradas no<br/>período abril a<br/>junho de 2026</b> | <b>Assunto</b>                                                                          |
| Assistência à saúde                                                                   | 163                                                 | 170                                                | 25                                                         | Demandas com solicitação de agendamento de consultas e especialidade                    |
| Exames                                                                                | 90                                                  | 85                                                 | 9                                                          | Refere-se a solicitações de exames                                                      |
| Assistência farmacêutica                                                              | 12                                                  | 7                                                  | 5                                                          | Demandas referentes a faltas e solicitações de medicamentos ou relacionadas a farmácias |
| Upa 24 HS                                                                             | 7                                                   | 12                                                 | Nenhum encerramento                                        | Refere-se às demandas referentes a                                                      |



|                             |     |                    |                    |                                                                     |
|-----------------------------|-----|--------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                             |     |                    |                    | atendimento na UPA 24 horas.                                        |
| Gestão em Saúde             | 32  | 30                 | 6                  | Demandas relacionadas a gestão em saúde e protocolos de atendimento |
| Atendimento/elogio          | 10  | 11                 | 3                  | Demandas de satisfação do usuário.                                  |
| Recurso humano Insatisfação | 27  | 26                 | 11                 | Demandas de reclamação de atendimento ao cidadão.                   |
| Assistência odontologia     | 3   | Não houve registro | Não houve registro | Refere-se a as solicitações referente a odontologia                 |
| Dengue                      | 5   | Não houve registro | Não houve registro | Refere-se os casos suspeitos de dengue.                             |
| Vigilância em Saúde         | 3   | 9                  | 8                  | Denúncias referente a vigilância em saúde.                          |
| Total                       | 352 | 350                | 67                 |                                                                     |

## ANÁLISE: PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Referente aos protocolos registrados na Ouvidoria Municipal da Saúde no período de **abril a junho de 2026**, observou-se uma **redução de 1% no total de manifestações** em comparação ao trimestre anterior (janeiro a março de 2026). No entanto, apesar da redução no volume total de demandas, verificou-se aumento em algumas classificações específicas de manifestações.

As demandas que apresentaram crescimento estão relacionadas à **Assistência à Saúde**, contemplando solicitações de consultas e especialidades; quanto ao **Atendimento ao Cidadão/ elogio** - envolvendo manifestações sobre a qualidade do atendimento prestado pelos servidores da rede municipal; à **UPA 24 Horas** registrou aumento no número de manifestações; e à **Vigilância em Saúde**. Todas essas demandas foram encaminhadas ao Departamento de Gestão em Saúde e aos respectivos gestores das áreas responsáveis para análise, apuração e adoção das providências cabíveis.

De forma geral, constata-se que, embora tenha ocorrido uma redução percentual de **1%** no total de manifestações registradas no trimestre, esse resultado pode indicar uma menor procura dos cidadãos pelos serviços da Ouvidoria do SUS para registro de demandas.

No período analisado, a Ouvidoria da Saúde concluiu **67 protocolos**, correspondendo a **19%** das demandas registradas, percentual inferior ao do trimestre anterior, quando foram concluídos **25%** dos protocolos. Permaneceram **168 protocolos abertos** com status "A Receber", além de **113 demandas recebidas** ainda pendentes de análise e respostas, totalizando **283 manifestações** aguardando parecer das unidades responsáveis.

Diante desse cenário, reforça-se a orientação para que as manifestações ainda não concluídas sejam finalizadas no sistema, por número de protocolo, em conformidade com o disposto no **art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017**, que

estabelece prazo de **30 (trinta) dias** para resposta ao cidadão, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período

de 10 dias. O cumprimento desse prazo é essencial para garantir a efetividade da Ouvidoria SUS, a transparência administrativa e o direito do cidadão à adequada resposta de suas manifestações.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS, bem como os relatórios publicados, constituem importantes instrumentos de gestão, diálogo e avaliação, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos de saúde prestados pela Prefeitura Municipal de Várzea Paulista.

A Ouvidoria SUS Municipal de Várzea Paulista reafirma seu compromisso de atuar como um canal de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública, promovendo a interlocução entre os munícipes e os gestores e fortalecendo os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Reitera-se, ainda, o compromisso institucional de acolher todas as manifestações com ética, imparcialidade, transparência e respeito, garantindo um atendimento humanizado e eficiente. Da mesma forma, a Ouvidoria SUS mantém seu propósito de fortalecer o diálogo permanente com a sociedade, os órgãos da saúde e os servidores públicos, buscando aperfeiçoar continuamente os processos de trabalho e elevar a qualidade dos serviços públicos de saúde oferecidos à população de Várzea Paulista.