

Segunda-feira, 15 de Dezembro de 2025



# IMPRENSA OFICIAL

DEZEMBRO DE 2025

## Imprensa Oficial

Edição nº 1127/2025

## Expediente

O Imprensa Oficial de Araçoiaba da Serra é uma publicação sob a responsabilidade das entidades da Administração Direta e Indireta do Município de Araçoiaba da Serra, Instituído pela **Lei Municipal nº 2096/2017**.

<b>Sumário</b>	
<b>EXTRATO DO TERMO DE AUTORIZAÇÃO REF. À DISPENSA</b>	
<b>Nº212/2025</b>	<b>2</b>
<b>EXTRATO DO CONTRATO Nº 106/2025</b>	<b>3</b>
<b>2º EDITAL DE CONVOCAÇÃO DO PROCESSO SELETIVO Nº 005/2025.</b>	<b>4</b>
<b>RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL DE OUVIDORIA</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO ÁGUAS DE ARAÇOIABA</b>	<b>34</b>
<b>BOAS PRÁTICAS PARA A SECRETARIA DE SAÚDE E SOCIEDADE CIVIL</b>	<b>49</b>

Demais edições do Imprensa Oficial Eletrônico de Araçoiaba da Serra poderão ser consultadas por meio do endereço eletrônico:  
<https://aracoiaiba.sp.gov.br/diariooficial>.

As consultas são de acesso gratuito e não necessitam de qualquer realização de cadastro.

**Prefeitura Municipal de Araçoiaba da Serra**

**Endereço:** Av. Luane Milanda Oliveira nº 600, Jardim Salete - Araçoiaba da Serra/SP

**Telefone:** (15) 3281-7000

**Site:** <https://aracoiaiba.sp.gov.br>

**Funcionamento:** Segunda a Sexta, das 08h às 16h

## EXTRATO DO TERMO DE AUTORIZAÇÃO REF. À DISPENSA N°212/2025

Edição nº 1127, 15 de dezembro de 2025

EXTRATO DO TERMO DE AUTORIZAÇÃO. DISPENSA Nº 212/2025. PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 44943/2025. Levo ao conhecimento dos interessados que a Autoridade Municipal nos termos do disposto no artigo 75, Inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021, AUTORIZOU a DISPENSA DE LICITAÇÃO para “Contratação de banda sertaneja para a composição da programação do Natal Encantado 2025, para atender a Secretaria de Turismo e Cultura do Município de Araçoiaba da Serra/SP” da empresa 58.092.682 MARIA PAULA NUNES ALEXANDRE - ME sob o CNPJ 58.092.682/0001-90, perfazendo um valor total de R\$ 1.900,00. Araçoiaba da Serra, 12/12/2025. José Carlos de Quevedo Junior. Prefeito.

## EXTRATO DO CONTRATO Nº 106/2025

Edição nº 1127, 15 de dezembro de 2025

**EXTRATO DO CONTRATO Nº 106/2025** CELEBRADO JUNTO A PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAÇOIABA DA SERRA/SP. EMPRESA: **STS COMERCIO E DISTRIBUIÇÃO LTDA ME** - CNPJ nº 19.448.616/0001-58, OBJETO: **AQUISIÇÃO PARCELADA DE KIT DE HIGIENE BUCAL PARA ALUNOS DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAÇOIABA DA SERRA/SP, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA ANEXO III. DATA: 1/12/2025 – VALOR: 19.380,00 (dezenove mil e trezentos e oitenta reais). BASE LEGAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 038/2025**



## 2º EDITAL DE CONVOCAÇÃO

Atribuição de Classes/Aulas para os Professores de Educação Básica I, Professor de Educação Básica II, Professor de Educação Básica II (PCD) Professor de Educação Básica II – Educação Especial, Professor de Educação Básica III – Habilidosos (Matemática, Geografia, Ciências, Língua Portuguesa, História, Língua Inglesa e Educação Física) Ledor/Transcritor, Intérprete de Libras, Professor de Educação Básica para atuar em Projeto de Vida, Projeto de Convivência, Projeto de Convivência e de Vida e Tecnologia – Habilidoado e Agente de Desenvolvimento Infantil e Agente de Desenvolvimento Infantil (PCD).

A Secretaria Municipal de Educação em conformidade com os itens 11 ao 11.4 do Edital de Abertura do Processo Seletivo 005/2025, convoca os candidatos aprovados e classificados para os cargos de Atribuição de Classes/Aulas para os Professores de Educação Básica I, Professor de Educação Básica II, Professor de Educação Básica II (PCD) Professor de Educação Básica II – Educação Especial, Professor de Educação Básica III – Habilidosos (Matemática, Geografia, Ciências, Língua Portuguesa, História, Língua Inglesa e Educação Física) Ledor/Transcritor, Intérprete de Libras, Professor de Educação Básica para atuar em Projeto de Vida, Projeto de Convivência, Projeto de Convivência e de Vida e Tecnologia – Habilidoado e Agente de Desenvolvimento Infantil e Agente de Desenvolvimento Infantil (PCD). conforme segue:

1º - Convocamos os candidatos aprovados no Processo Seletivo 005/2025, conforme listagem abaixo, para participarem da sessão de atribuição de classes/aulas ou cargos, nas Unidades Escolares desta Secretaria Municipal de Educação. Salientamos que a convocação não é garantia de atribuição de classes/aulas e que a quantidade de vagas disponíveis será informada aos candidatos no início do processo de atribuição, de acordo com o local e horário especificados abaixo. Em casos nos quais o número de candidatos ultrapassar o de vagas, a escolha será permitida somente na ausência ou desistência dos candidatos melhor classificados.

**Dia: 12 de janeiro de 2026.**

**Horário: às 8h**

**Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP**

### **Professor de Educação Básica I**

1	MARINA CRISCIA SANTOS BAPTISTA
2	RAFAELA APARECIDA MARTINS DE OLIVEIRA
3	THIFANI MARIA FLORIANO
4	SONIA PIAYA MARINHO MUNHOS
5	MARCIA FERREIRA CAMPOS
6	ARIANE RUBINATTO MELÃO
7	MAYZA MARIA PIRES
8	TEREZA CRISTINA GALVÃO CESAR
9	PATRÍCIA FERNANDES SANTANA BRANCO
10	ALCIONE GRAZIELE DI GIORGIO HAGIYA
11	EMMANUELLE COSTA MUNIZ
12	TAMIRES MARIA DO NASCIMENTO PIMENTEL
13	AMANDA VESARI FERREIRA
14	LARA FAGUNDES TEIXEIRA MIMARY
15	CHRISTIAN MAIETTO TRASSE
16	RAFAELLA VAZI PEDROSA
17	VANESSA APARECIDA CAMARGO PINTO
18	LUZENI REIS DA SILVA OLIVEIRA
19	MAYRA PAULA CUNHA NICOLAU
20	ISABELA HANFE BIMBATTI



**Dia: 12 de janeiro de 2026.**

**Horário: às 9h**

**Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP**

**Professor de Educação Básica II**

1	TAMires MARIA DO NASCIMENTO PIMENTEL
2	ARIANE RUBINATTO MELÃO
3	JENIFFER ROCHA RODRIGUES
4	PRISCILA ARAUJO CASTRO RODRIGUES
5	ESTELA DE CAMARGO MORAES
6	MARClA CRISTINA ZOCCA DA SILVA
7	ANA PAULA DE JESUS PROCOPIO DE MENESSES
8	ERICO AUGUSTO CORRA BONATTO
9	CHRISTIANE GONÇALVES FERREIRA MEDEIROS
10	KETELLEN RAQUEL PINHEIRO PEDROSO
11	NAEDJA NUNES MENDONCA
12	GABRIELE RODRIGUES VILLEGA
13	AMANDA MACHADO DE OLIVEIRA
14	MICHELE HERCULANO DA SILVA
15	MAGNO DE OLIVEIRA MOREIRA
16	ROSANIA PACHECO CRUZ
17	VANDERSON APARECIDO MACHADO DA SILVA
18	THAINA SILVA SEVERIANO
19	LETICIA ARCANJO DE OLIVEIRA
20	SANDRA MARIA RIBEIRO DE MOURA
21	ALESSANDRA TAVANTE TEOTONIO ALVES
22	PAULA MIGUEL VADILETI SILVA
23	PRISCILA CUSTODIO RIBEIRO DOS SANTOS
24	PATRICIA BIANCA SANTOS LINHARES
25	POLYANA PETRICIONE DE SOUZA

**Professor de Educação Básica II – PCD**

1	LAIS VITALIANO BESSA BASÍLIO
2	DAYANE CARLA OLIVEIRA DE PAULA
3	DEBORA LEITE PEREIRA
4	RITA DE CASSIA MOREIRA DE SOUZA
5	CAROLINI CRISTINA DE SOUZA
6	ROSILDA MENDES DE ALMEIDA
7	JÉSSICA PEREZ ARANHA

**Dia: 12 de janeiro de 2026.**

**Horário: às 10h15**

**Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP**



**Ledor/Transcritor de Braille**

1	ALISSON GUILHERME DE PROENÇA
2	VANESSA ANGELA FARIA MARIANO
3	ADRIANA PIRES RAMOS DA SILVA

**Intérprete de LIBRAS**

1	ALISSON GUILHERME DE PROENÇA
2	FABIANA MARLUCI DO NASCIMENTO
3	DEOGRAFIA DE CARVALHO MURICY DOS SANTOS
4	GRACE KELLY DA SILVA
5	MARIA JOSÉ NOGUEIRA DE OLIVEIRA
6	TAMIRIS STEFANI CARAMANTI
7	IVONETE DE BRITES
8	JUSSARA MOREIRA SANTOS
9	SABRINA DA SILVA SANTOS
10	GISELDA SABINO VIEIRA RIBEIRO

**Professor de Educação Básica II – AEE**

1	JOSÉ GEOVÂNIO BUENOS AIRES MARTINS
2	BÁRBARA BARBOSA PINHEIRO
3	MARIZA FLORIANO CAMARGO SANTOS
4	JARBAS RESSIERI ONGARATTO DE CAMARGO
5	LUCIA CRISTINA PEREIRA CARDOSO PINNA
6	VANIZE VIEIRA BRANCO
7	FRANCINE MOREIRA ANTUNES
8	ELCI DE FATIMA MORAES
9	MARILDA SUDÁRIO DE SOUZA SOARES
10	MARCIA MIRIAM MAESTÁ
11	MARIMILCE MOTTA GOUVEIA DE OLIVEIRA
12	MARTA VICENTE NUNES
13	GRACIELE FRANCINE DE MORAIS VIEIRA
14	SILMARA DE JESUS AIRES SOUZA
15	PAULA ROBERTA S F DE JESUS
16	ROBERTA DE LIMA TOLEDO
17	FLÁVIA AUGUSTA FERNANDES
18	GABRIELE RODRIGUES VILLEGA
19	MARIA BERNADETE MENCK
20	MAGDA ALVES FARIA DE OLIVEIRA
21	INES REGINA ROCHA MARTINS
22	SUSETE DA SILVA NUNES
23	PALOMA NANDARA ALVES
24	DEISE CARLA FERNANDES MARTINS
25	LETÍCIA MARIA BELARMINO CAMPAGNOLLO



**Dia: 12 de janeiro de 2026.**

**Horário: às 13h15**

**Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP**

**PEB III – Geografia - Habilidades**

1	LAIZA FERNANDA SANTOS SILVA
2	WILSON FRANKLIN CORDEIRO
3	HEDREY WILLIAN CAMPOS DE OLIVEIRA
4	CAMILA LETICIA DE JESUS MENCK
5	DONIZETE APARECIDO MESSIAS RODRIGUES
6	ROGERIO FREITAS
7	RICHARDSON PORCIDONIO XAVIER
8	MARIANA SCRUPH MAGNANI

**PEB III – Matemática - Habilidades**

1	GUSTAVO PRESTES AMADEU
2	VAGNER HENRIQUE OSORIO DA SILVA
3	ELKE REGIANE PENA MARQUES
4	FLAVIANE DE FATIMA SILVA
5	MARY COUTINHO GOMES
6	MARIA REGINA AMADIO
7	ERIKA MEIRELES TIAGO
8	CAROLINE MIRANDA DA SILVA

**PEB III – Língua Portuguesa - Habilidades**

1	RODRIGO DE SOUZA ARRUDA
2	BRUNO PEREIRA DOS SANTOS
3	ANDRESSA APARECIDA FERNANDES
4	GABRIELA FRANCINE FONSECA
5	ANTONIO CARLOS DE OLIVEIRA
6	DEBORAH FRANCISCA ROCHA VICENTE
7	JOSILENE RODRIGUES LEITE DE MOURA
8	JOSINEIDE BEZERRA DOS SANTOS

**Dia: 12 de janeiro de 2026.**

**Horário: às 13h45**

**Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP**

**PEB III – Ciências – Habilidades**

1	GABRIEL DE CARVALHO LOPES ROMANO
2	HEMILLE HUGGLER
3	CAROLINE MARTINS MACHADO



4	GUILHERME RODRIGUES
5	MARIANA PINTOR PARRA
6	CAIO GUILHERME PEREIRA DOS SANTOS KITAGAKI
7	ANA AUGUSTA DOS SANTOS MARTINS
8	CÁSSIO MERBACH VILA KEPPLER

**PEB III – História - Habilidades**

1	HEDREY WILLIAN CAMPOS DE OLIVEIRA
2	THIAGO DA SILVA SCHIMING
3	GABRIEL DE SIQUEIRA CHIARI
4	ROMÁRIO GOMES ALENCAR
5	EMANOEL MARCELINO ALVES
6	ROBERTO CESAR SARAIVA LEONTSINIS
7	EDUARDO HENRIQUE DA SILVA
8	JOSÉ ANTÔNIO MENINO FOGAÇA
9	JOSÉ ADRIANO FERREIRA DA SILVA
10	DARCY FIGUEIRA DOS SANTOS JUNIOR

**Dia: 13 de janeiro de 2026.**

**Horário: às 8h**

**Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP**

**PEB III – Educação Física - Habilidades**

1	JEFERSON ADRIANO PEDROSO
2	MARCIA CAMARGO DE CASTRO
3	EDUARDO FLOSI CARLOS
4	LUIZ ALBERTO DE CAMARGO
5	VINICIUS RAI OLIVEIRA ALVES
6	WILLIAM DE OLIVEIRA CRUZ
7	JOÃO VICTOR FERNANDES
8	SUZANA URBANO DE FREITAS

**PEB III – Língua Inglesa - Habilidades**

1	ANA LUCIA PIMENTA DE ALMEIDA
2	SIMONE CRISTINA FERRARI SILVA
3	VALMIR GOMES DA SILVA
4	JULIANA ROCHA DE ALMEIDA YAMADA
5	LIANE APARECIDA DA SILVA SANTOS
6	MICHELE CLARINA DE SIQUEIRA
7	JAIR PLACIDINO DOS SANTOS SOBRINHO

**Dia: 13 de janeiro de 2026.****Horário: às 8h30****Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP****PROJETO DE CONVIVÊNCIA E VIDA, PROJETO DE VIDA E PROJETO DE TECNOLOGIA -****Habilidades**

1	MARIETE DE FÁTIMA LEITE SANTOS
2	THIAGO HIDEO TOMOTO
3	HEMILLE HUGGLER
4	ELIEZER DE MORAES
5	REGIANE KOLOMENCONKOVAS OSTROWSKI
6	ESTELA DE CAMARGO MORAES
7	TALITA CRISTINA PEREIRA CLARO OLIVEIRA
8	RUBENS MONTEIRO DOS SANTOS
9	TAYNARA HARUME LOPES TANNO
10	GABRIEL DE SIQUEIRA CHIARI
11	FERNANDA DE ALENCAR NUNES
12	JEFFERSON VIVIANO MOTA DE ALMEIDA
13	ANA AUGUSTA DOS SANTOS MARTINS
14	FLAVIANE DE FATIMA SILVA
15	PAMELA CRISTINA DE SOUZA TOKUMOTO

**Dia: 13 de janeiro de 2026.****Horário: às 9h15****Local: CIE Profº Osmar Giacomelli, Av. Luane Milanda de Oliveira nº 500 – Bº Jardim Salete – Araçoiaba da Serra – SP****AGENTE DE DESENVOLVIMENTO INFANTIL**

9	ELISANGELA APARECIDA GONÇALVES NOGUEIRA
10	FERNANDO MATHEUS DA SILVA
11	PATRÍCIA LORENA MATHEUS DA SILVA
12	MEIRE CRISTIANE AMARO DE CAMARGO
13	SIMONE APARECIDA DE FREITAS LOURENÇO
14	SONIA APARECIDA FERREIRA
15	KARIN PRISCILA DE OLIVEIRA
16	CLEITIANY ALESSANDRA PLENS
17	LAIS FAGUNDES TEIXEIRA MIMARY
18	REBECA CRISTINI BRIQUEDI
19	SANDRA ARIEDO
20	MARESSA APARECIDA RIBEIRO BATISTA
21	BRUNA CAROLINA RODRIGUES LOBO OLIVEIRA
22	CRISTIANA RIBEIRO PEREIRA CARVALHO



23	ROBERTA DE LIMA TOLEDO
24	SIMONE FREITAS DE ALENCAR
25	SHEILA DA SILVA BRENNER
26	ESTELA MORALES SALAZAR
27	ALINE DANTAS MARTINS
28	ANDREA CHRISOSTOMO DE FREITAS
29	VANESSA APARECIDA CAMARGO PINTO
30	BIANCA CRISTINA DE OLIVEIRA CAMPOS
31	FATIMA APARECIDA DA SILVA SANTOS
32	VIVIANE DA SILVA PRUDENTE
33	APARECIDA GONÇALVES BORBA
34	ANDREIA APARECIDA BERLATO
35	ROSANGELA GUALBERTO BARBOSA
36	CAMILA LEMOS DE ARAÚJO FUJII
37	LUCIA ELAINE DE ASSIS RUIVO FARIA
38	CICERA BERNARDO DA SILVA ALMEIDA
39	PALOMA NANDARA ALVES
40	GABRIELLA SANTOS

**AGENTE DE DESENVOLVIMENTO INFANTIL – PCD**

1	CAMILA LEMOS DE ARAÚJO FUJII
2	SAFIRA DOS SANTOS FERREIRA DE LIMA
3	DANIELA CRISTINA DA SILVA DE OLIVEIRA

2º - A escolha de classes/aulas ou cargos, processar-se-á pelo critério de ordem classificatória final do Processo Seletivo 005/2025.

3º - Fica cientificado o candidato convocado ou seu representante legal, por meio deste Edital de Convocação, que deverá no momento da atribuição apresentar os documentos listados abaixo, caso não os apresente, perderá automaticamente a vaga.

Documentos originais ou em cópia autenticada:

**Habilitados:**

- Diploma do Ensino Superior e/ou Cursos exigidos como requisitos mínimos no Edital.
- Histórico Escolar do Ensino Superior.

**Não Habilitados:**

- Diploma do Curso Superior de Licenciatura Plena ou Plenificada, Bacharel ou Tecnólogo.
- Histórico Escolar do Ensino Superior.

Para fins de atribuição, consideram-se disciplinas identificadas pela análise do histórico escolar do respectivo curso, em que se registre carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas, de estudo da disciplina, nos termos da Indicação CEE 157/2016, devidamente homologada.

**Estudantes:**



- Declaração de matrícula do último ano do Curso Superior de Licenciatura Plena ou Plenificada na respectiva área de atuação ou estudante do último ano de Licenciatura Plena em Pedagogia.

- Na ausência do Diploma, solicitamos a apresentação de uma Declaração de Conclusão do Curso, que deverá conter a data da colação de grau previamente realizada, bem como o número do Registro correspondente. Essa declaração é necessária para fins de documentação no processo em andamento.

- Documento do Registro Profissional (CREF) – Professores de Educação Física.

4º - Conforme o requisito constante no Edital de Abertura para o emprego de ADI – Agente de Desenvolvimento Infantil, cód. 501, ficam convocados os classificados que efetivamente assumirem a vaga no ato de atribuição, a participar do Curso de Qualificação Básica de Formação de Agente Desenvolvimento Infantil, a ser realizado no dia 26 de janeiro de 2026, às 13h no Parque Educacional Padre Pieroni.

5º - Caso o candidato convocado possua outro emprego, cargo ou função pública, cumulável na forma do artigo 37, inciso XVI, alíneas "a", "b" e "c", da Constituição Federal, deverá apresentar, no momento em que o mesmo for convocado na Sessão de Atribuição, declaração oficial do setor de Recursos Humanos do órgão ou entidade pública contratante, compatibilidade de horários, escala e os dias em que exerce suas funções, para fins de averiguação de compatibilidade de horários.

6º - A Convocação será feita nominalmente, respeitando a classificação dos candidatos aprovados no Processo Seletivo.

7º - A escolha por procuração, será feita mediante entrega do respectivo instrumento de mandato com firma reconhecida em cartório, acompanhado de cópias reprográficas do documento de identidade do procurador e do candidato, que serão retidos.

8º - O candidato que, no ato da convocação nominal da atribuição, não estiver presente ou deixar de manifestar interesse pela atribuição, terá exaurido seus direitos do presente Edital de Convocação.

9º - Os casos omissos serão resolvidos pelos representantes da Secretaria Municipal de Educação, com registro obrigatório em Ata de todas as deliberações inerentes ao processo de atribuição de classe/aulas.

Araçoiaba da Serra, 13 de dezembro de 2025.

**Emanuel Henrique do Nascimento**  
Secretário Municipal de Educação



## RELAÇÃO DAS ESCOLAS MUNICIPAIS DE ARAÇOIABA DA SERRA

### C.I.E.

**CIE “PROFº OSMAR GIACOMELLI”**  
AV. LUANE MILANDA OLIVEIRA, Nº 500  
Bº JARDIM SALETE – TEL: 3281-4279 / 99748-8511  
WhatsApp

**CIE “PROFª CÉLIA MIGUEL NOTTOLINI”**  
RUA PROFESSOR TOLEDO, 756  
Bº CENTRO – TEL: 3281-1146 WhatsApp

**CIE “ALBINO MARIANO RODRIGUES”**  
ESTRADA TEOBALDO, Nº 34  
Bº APARECIDA – TEL: 3291-1320 WhatsApp

### EMEF

**EMEF “PROFª AUREA DUARTE ROCHA”**  
RUA OSVALDO EUGÉNIO ANTUNES, Nº 333  
Bº JD. ERCÍLIA – TEL: 3281-1536 / 99809-4017  
WhatsApp

**EMEF “PEDRO FERREIRA DUARTE NETO”**  
ESTRADA DE IPANEMA Nº 138  
Bº ARAÇOIABINHA – TEL: 3281-2277 / 99690-3742  
WhatsApp

**EMEF “DR. CELSO CHARURI”**  
RUA ELIAS CHARURI, Nº 20  
Bº JUNDIAQUARA – TEL: 99730-1356 WhatsApp

**EMEF “PROFª MARIA MIZUE NAGAISHI FLORENZANO”**  
RUA PEDRO MUNHOZ, Nº 52  
Bº NOVA ARAÇOIABA – TEL: 3281-2324 / 99871-1901 WhatsApp

**EMEF “PROFª HELENA RODRIGUES”**  
RUA ADONIDAS TELLES MENDES MARTINS, Nº 35  
Bº ALCIDES VIEIRA – TEL: 3281-2788 WhatsApp

**EMEF “CEL. ANTONIO RODRIGUES DE MIRANDA”**  
ESTRADA DE IPANEMA, Nº 138-A  
Bº ARAÇOIABINHA – TEL: 3281-4942 / 99800-2120  
WhatsApp

**EMEIEF “BENEDITO ANTUNES DA CRUZ”**  
ESTRADA DR. JOÃO PAULO DE ANDRADADE FIGUEIRA S/Nº  
Bº BARREIRO – TEL: 99767-1653 WhatsApp

**EMEIEF “PROFª MARIA SILVIA FLORENZANO”**  
RUA ANTONIO LOPES DOS SANTOS, Nº 30  
Bº BOSQUE DOS EUCALIPTOS – TEL: 3281-2900  
WhatsApp

**EMEIEF “HONÓRIO CARRIEL CLETO”**  
ESTRADA DO CERCADO, Nº 79  
Bº CERCADO – TEL: 99651-6909 WhatsApp

**EMEF “ALCEBÍADES LEONEL MACHADO”**  
RUA LOURDES DIAS DE BARROS, Nº 200  
Bº CAMPO DO MEIO – TEL: 99806-5713 WhatsApp

### EMEI/C.E.I.

**EMEI “BENEDITO DELFINO”**  
TRAV. DA IGREJA, Nº 16 – PRAÇA ANTONIO RAMOS DE MOURA  
Bº JUNDIAQUARA – TEL: 99802-2359 WhatsApp

**EMEI “PROFª MARIA COUTINHO FLORENZANO”**  
RUA ÂNGELA TEIXEIRA DE OLIVEIRA, S/Nº  
Bº JARDIM MARIA DA GLÓRIA – TEL: 3281-1567

**CEI “ANTONIO CAETANO LEITE”**  
ESTRADA IRMÃ THEOBERTA, Nº 174  
Bº RIO VERDE – TEL: 3281-4197 / 99642-0954  
WhatsApp

**CEI “PROFª CREUSA MARIA CARDOSO ROLDAN”**  
RUA AFONSO SARDINHA, 201  
Bº SÃO CONRADO – TEL: 3281-5498 / 99740-9200  
WhatsApp

### CRECHES

**CRECHE “ANTONIO EUZÉBIO GONÇALVES”**  
RUA PEDRO MUNHOZ, Nº 144  
Bº NOVA ARAÇOIABA – TEL: 3281-1490 WhatsApp

**CRECHE “MARIA DE SOUZA CRUZ”**  
RUA VILARINO MACHADO, Nº 16  
Bº JUNDIAQUARA – TEL: 3278-4116 – 99698-4679  
WhatsApp

**CRECHE “ALFREDO EMILIANO LORENÇO”**  
ESTRADA DE IPANEMA, Nº 140  
Bº ARAÇOIABINHA – TEL: 3281-1561 WhatsApp

**CRECHE “LIGIA DE PAULA ALVARES”**  
RUA SATURNINO FERREIRA DA SILVA, Nº 53  
Bº ALCIDES VIEIRA – TEL: 3281-3104 WhatsApp

**CRECHE “ELIANE AP. PLENS CAVALHEIROS”**  
ESTRADA DO CERCADO ARS, 30  
Bº JUNDIACANGA - TEL: 99617-3390 WhatsApp

**CRECHE “RITA MACHADO”**  
ESTRADA DO CERCADO, Nº 282  
Bº CERCADO – TEL 99833-2144 WhatsApp

**CRECHE “MARISA MASCARENHAS DI TATA”**  
RUA ASSUMPTA BONADIO GOMES, Nº 300  
CONJ. HABIT. MARIA PAULA ESPOSITO  
TEL: 3281-4077 WhatsApp



<b>HORÁRIO DE HTPC DAS UNIDADES ESCOLARES</b>		
<b>ENSINO FUNDAMENTAL</b>		
	<b>Dia</b>	<b>Horário</b>
C.I.E. CÉLIA MIGUEL NOTTOLINI	2ª feira	16h10 às 17h50
C.I.E. PROF. OSMAR GIACOMELLI	PEB II - 2ª feira	10h40 às 12h20
C.I.E. PROF. OSMAR GIACOMELLI	PEB III - 2ª feira	12h30 às 14h10
E.M.E.F. ALCEBÍADES LEONEL MACHADO	PEB II - 4ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.F. ALCEBÍADES LEONEL MACHADO	PEB III - 2ª feira e 4ª feira	12h30 às 13h20
E.M.E.F. CEL. ANTÔNIO RODRIGUES DE MIRANDA	3ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.F. DR. CELSO CHARURI	PEB II- 2ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.F. DR. CELSO CHARURI	PEB III - 3ª e 5ª feira	6h às 6h50
E.M.E.F. PEDRO FERREIRA DUARTE NETO	3ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.F. PROFª ÁUREA DUARTE ROCHA	2ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.F. PROFª ÁUREA DUARTE ROCHA	3ª feira	6h às 7h40
E.M.E.F. PROFª HELENA RODRIGUES	4ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.F. PROFª MARIA MIZUE N. FLORENZANO	2ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.I.E.F. BENEDITO ANTUNES DA CRUZ	PEB I - 2ª feira	17h40 às 19h20
E.M.E.I.E.F. BENEDITO ANTUNES DA CRUZ	PEB II - 2ª feira	18h20 às 20h
E.M.E.I.E.F. HONÓRIO CARRIEL CLETO	PEB I - 2ª e 3ª feira	11h40 às 12h30
E.M.E.I.E.F. HONÓRIO CARRIEL CLETO	PEB II e III - 2ª feira	18h10 às 19h50
E.M.E.I.E.F. PROFª MARIA SILVIA FLORENZANO	PEB I - 3ª feira	17h40 às 19h20
E.M.E.I.E.F. PROFª MARIA SILVIA FLORENZANO	PEB II - 3ª feira	18h20 às 20h
C.I.E. ALBINO MARIANO RODRIGUES	PEB I e II - 2ª feira	12h30 às 14h10
C.I.E. ALBINO MARIANO RODRIGUES	Projetos - 2ª feira	16h10 às 17h50
<b>PRÉ-ESCOLA</b>		
C.E.I. ANTÔNIO CAETANO LEITE	3ª e 4ª feira	11h40 às 12h30
C.E.I. PROFª CREUSA MARIA CARDOSO ROLDAN	3ª feira	16h10 às 17h50
E.M.E.I. BENEDITO DELFINO	2ª feira	16h10 às 17h50
E.M.E.I. PROFª MARIA COUTINHO FLORENZANO	2ª e 3ª feira	11h50 às 12h40
<b>CRECHES</b>		
CRECHE ALFREDO EMILIANO LOURENÇO	4ª e 6ª feira	6h às 6h50
CRECHE ANTÔNIO EUZÉBIO GONÇALVES	3ª e 4ª feira	11h40 às 12h30
CRECHE ELIANE APARECIDA PLENS CAVALHEIROS	5ª e 6ª feira	11h40 às 12h30
CRECHE LÍGIA DE PAULA ALVARES	3ª e 6ª feira	6h às 6h50
CRECHE MARIA DE SOUZA CRUZ	2ª e 3ª feira	11h40 às 12h30
CRECHE MARISA MASCARENHAS DI TATA	3ª e 6ª feira	6h às 6h50
CRECHE RITA MACHADO	2ª e 4ª feira	11h40 às 12h30

## RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL DE OUVIDORIA

Este relatório visa a consolidar as informações das manifestações recebidas dos cidadãos pela Ouvidoria Geral do Município e, com base na análise delas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos ofertados.

Com base na lei federal 13.460 de 26 de junho de 2017, foi sancionada a Lei Complementar 354 de 24 de novembro 2021, que, por sua vez, “dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra e dá outras providências”. Estabelecida por esse normativo, a Ouvidoria passou a contar com uma ouvidora geral nomeada por Portaria no dia 17 de maio de 2022.

Segundo o artigo 2º desta Lei Complementar, são atribuições da Ouvidoria:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos (...);
- II – promover a participação do usuário na administração pública (...);
- III – acompanhar a prestação dos serviços (...);
- IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços (...);
- V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis (...);
- VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VIII – promover a adoção de mediação e conciliação (...) sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Quanto aos canais de atendimento disponibilizados para os cidadãos, figuram a plataforma do sistema de ouvidoria pública municipal (eOuve), e-mail (ouvidoria@aracoiaba.sp.gov.br) e canal exclusivo por mensagens predominantemente escritas pelo WhatsApp (+55 15 99679-0499). Além deles, quando possível, realiza-se atendimento presencial. Neste ano, para melhoria desse último tipo de atendimento, finalmente a Ouvidoria passou a contar com sala própria localizada no Paço Municipal.

De início, vale declarar que os dados relativos ao SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) não estão inclusos neste relatório. As comunicações, principalmente por WhatsApp e telefone, de pedidos de informação, na maior parte dos casos, não deixaram, contudo, de ser acolhidos, de modo rápido e adequado e, quando necessário, redirecionados às áreas técnicas responsáveis mediante o esclarecimento de necessário protocolo prévio a eles. Inclusive, para muitas pessoas, foi enviado um “passo a passo” de como protocolizar via internet a fim de evitar uma vinda desnecessária, por vezes até dispendiosa, ao Paço Municipal.

Usuários que já detinham um número de protocolo não atendido no período de 30 dias receberam orientação acerca do funcionamento da Ouvidoria e, assim, puderam ter seus relatos computados como manifestações do órgão e tratados como de acordo.

O presente relatório inclui estatística anual com base de dados do sistema eOuve onde todas as manifestações foram registradas, inclusive aquelas colhidas presencialmente, por telefone e por e-mail.

## DADOS E ESTATÍSTICAS

O presente relatório inclui estatística contabilizada até o dia 12 de dezembro.

Importa mencionar que, em ordem decrescente, os dez assuntos mais mencionados foram: manutenção ou recuperação de via pública, reclamação contra Águas de Araçoiaba, reclamação contra escolas, reclamação contra atendimento de servidores, pedido de patrulhamento da GCM, iluminação pública, perturbação de sossego, pedido de inspeção da VISA, maus tratos de animais domésticos e convocação em concurso público.

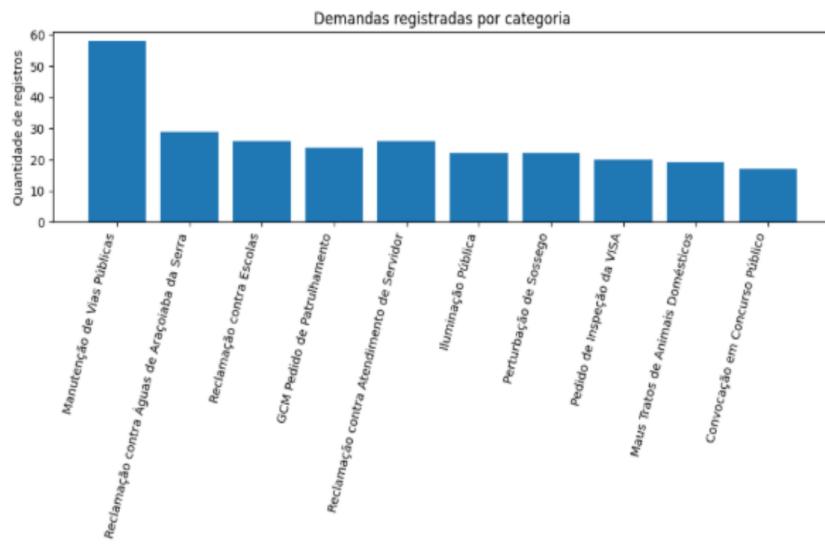
### Assuntos recorrentes

- Manutenção de vias públicas
- Iluminação de vias públicas
- Perturbação de sossego
- Reclamação de atendimento de servidor

### Assuntos específicos do ano mais relevantes

- Teve certo destaque, este ano, reclamações e denúncias contra a concessionária Águas de Araçoiaba, principalmente no primeiro semestre, que chegaram a constituir quase metade das reclamações para a manutenção de vias públicas nesse período, dado bastante significativo.
- Pedido de patrulhamento para a GCM
- Maus tratos a animais domésticos
- Reclamações contra escolas
- Pedidos de inspeção da VISA

**GRÁFICO 1**  
**ASSUNTOS MAIS ABORDADOS**



**TABELA 1**  
**Assuntos das manifestações**

ILUMINAÇÃO PÚBLICA
MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS
DENÚNCIA CONTRA PROJETOS DE LEI
GCM PATRULHAMENTO EM RUA ONDE SE EMPINAM MOTOS
CONVOCAÇÃO EM CONCURSO PÚBLICO
DIREÇÃO IMPRUDENTE DE CAMINHÃO DE LIXO
PROBLEMA DE ESCOAMENTO DE VALETAS NO ASFALTO
SOLICITAÇÃO DE LISTA DE MEDICAMENTOS ESSENCIAIS
AUSÊNCIA DE COLETA DE LIXO
MATO ALTO
ASFALTAMENTO DE VIA PÚBLICA
PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO
OFERECIMENTO DE SERVIÇO PARA A PREFEITURA
SOLICITAÇÃO DE LOMBADA
PLANTIO DE ÁRVORES
GCM PEDIDO DE PATRULHAMENTO
MANUTENÇÃO DE POSTE
PEDIDO DE INSPEÇÃO DA VISA
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO OU TROCA DE LTA
MANUTENÇÃO EM POSTO DE SAÚDE
RECLAMAÇÃO CONTRA ATENDIMENTO DE SERVIDOR
DENÚNCIA CONTRA SERVIDOR

RECLAMAÇÃO CONTRA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA
RECLAMAÇÃO CONTRA LINHAS DE ÔNIBUS MUNICIPAIS
PEDIDO DE PRONUNCIAMENTO SOBRE PROTOCOLO VENCIDO DA SAMA
PEDIDO DE INFORMAÇÕES SOBRE TERRENOS PÚBLICOS
REALOCAÇÃO DE PONTO DE ÔNIBUS
CORTE DE ÁRVORES NATIVAS PELO VIZINHO
PEDIDO DE LIMPEZA DE VEGETAÇÃO DE LAGO
ELOGIO A SERVIDOR
OUVIDORIA DO MP SOBRE EDITAL DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
PEDIDO DE REVISÃO DO BOLSA FAMÍLIA
SOLICITAÇÃO DE FÓRMULA PARA ALIMENTAÇÃO DE BEBÊ
PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL
DOAÇÃO DE FRUTA (MANGAS)
DESABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
DENÚNCIA CONTRA USUÁRIO DE DROGAS
PODA OU SUPRESSÃO DE ÁRVORE (SAMA)
ALAGAMENTO DE PROPRIEDADE PROVAVELMENTE CAUSADA POR VIZINHOS
PROBLEMAS COM TRANSPORTE ESCOLAR
DENÚNCIA DE VENDA DE LOTE CLANDESTINO
RISCOS DE OCUPAÇÃO IRREGULAR POR FAZENDA
DENÚNCIA DE DIAGNÓSTICO SUPOSTAMENTE INCORRETO NA SAÚDE
ATAQUE DE CÃES NA PRAÇA MATRIZ
RECLAMAÇÃO CONTRA MOTORISTA DE ÔNIBUS
FALTA DE ATENDIMENTO A PROTOCOLO
FALTA DE RECARGA DE CARTÃO DE ÔNIBUS
RECLAMAÇÃO OU DENÚNCIA CONTRA GCM
FISCALIZAÇÃO COMERCIAL
FALTA DE VACINA
INFORMAÇÃO SOBRE ENTRADA DE ÔNIBUS TURÍSTICO NO MUNICÍPIO
PEDIDO DE CONTENITOR DE LIXO
SOLICITAÇÃO DE REPARO DE VAZAMENTO DE ÁGUA NO CENTRO
REMOÇÃO DE ÁRVORES NO INTERIOR DE PROPRIEDADE PRIVADA
PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE COLETA DE LIXO
REMOÇÃO DE ENTULHOS
PEDIDO DE INSPEÇÃO DA VISA
QUEIMADAS
USO COMERCIAL IRREGULAR DE CHÁCARA DE ALUGUEL
LIMPEZA DE ÁREA INSTITUCIONAL DA PREFEITURA
MAUS TRATOS DE ANIMAIS DOMÉSTICOS
IPTU
DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS
FALTA DE MEDICAMENTO
INFRAÇÕES DE TRÂNSITO
SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE TURMA DE ALUNA
OFERECEMENTO DE PALESTRAS PARA A EDUCAÇÃO

IMPOSSIBILIDADE DE CONSULTA NO DIÁRIO OFICIAL
RECOLOCAÇÃO DE PACIENTE NA LISTA DE VAGA PARA OPERAÇÃO
DIFICULDADE DE CONTATO COM O CRAS MÓVEL PEDIDO DE CESTA BÁSICA
FALTA DE ENFERMEIRA PARA VACINAÇÃO SAÚDE
AUSÊNCIA DE DOSES SUFICIENTES PARA VACINAÇÃO DE PETS
DEMORA PARA ATENDIMENTO NO PA E TEMPO DE CONSULTA EXÍGUO
DEMORA DE ENCAMINHAMENTOS E EXAMES NA SAÚDE
DOAÇÃO DE CÃES
PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO EM TERRENO PARTICULAR
DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL
FALTA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL NO PROCON
RECLAMAÇÃO CONTRA ESCOLAS
RECLAMAÇÃO DE PESSOA ALCOOLIZADA SER ATENDIDA COM PREFERÊNCIA
TRANSFERÊNCIA DE INSCRIÇÃO MUNICIPAL
FALTA DE COLETA DE LIXO
TROCA DE CILINDROS DE OXIGÊNIO E CONCENTRADOR URGENTE
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA
RECLAMAÇÃO CONTRA PROJETO DE ÓCULOS ACESSÍVEL
DIRECIONAMENTO DE ORDEM JUDICIAL PARA O CAPS SAJ Saúde
REMOÇÃO DE ANIMAL MORTO
ESCLARECIMENTO DE PAGAMENTO DA BOLSA ESTÁGIO
RESSARCIMENTO DE DANOS A VEÍCULO
FALTA DE LIMPEZA EM UBS
ELOGIO A ESTUDANTE QUE NÃO TRABALHA PARA A PREFEITURA
FALTA DE PEDIATRA NO BAIRRO JUNDIAQUARA
HORÁRIO DAS CRECHES MUNICIPAIS
QUESTIONAMENTO DE ESTAGIÁRIA DE PSICOLOGIA NO PA
PEDIDO DE AULAS DE LIBRAS
POSSÍVEIS IRREGULARIDADES EM CUMPRIMENTO DE CONTRATO (LICITAÇÃO)
SUGESTÃO DE TROCA DE VALE ALIMENTAÇÃO POR CESTA BÁSICA A SERVIDORES
APURAÇÃO DE CONDUTA MÉDICA
SUGESTÃO DE BRIGADA DE INCÊNDIO VOLUNTÁRIA
PASSE ESTUDANTIL BUROCRACIA
VAGA EM CRECHE
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS PARA ATENDIMENTO INFANTIL
SOLICITAÇÃO DE PLACA COM NOME DE RUA
POSIÇÃO NA FILA PARA CIRURGIA
ESCLARECIMENTO DE CADASTRO NO RH
SOLICITAÇÃO DE LAQUEADURA NO DIA DO PARTO
CASTRAÇÃO E VACINAÇÃO DE ANIMAIS
RECLAMAÇÃO CONTRA PROCEDIMENTO DA SAÚDE
RECLAMAÇÃO CONTRA FIOS DE TELECOMUNICAÇÃO SOLTOS EM POSTES
ENXAME DE ABELHAS
RECLAMAÇÃO DE TINTA USADA NO PA
MELHORIAS PARA O BAIRRO CAMPO DO MEIO

ANÁLISE DE VIABILIDADE DE ALTERAÇÃO DE EMPRESAS
RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE HIGIENE NA SALA DO EMPREENDEDOR
REGISTRO DE NOVO PROTOCOLO DE OUVIDORIA SOBRE UM ANTERIOR VENCIDO
DIFICULDADE EM SE OBTER CND
DISPENSA DE TAXA DE ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO PARA TEMPLO RELIGIOSO
DENÚNCIA DE PARCELAMENTO DE SOLO E CONSTRUÇÕES IRREGULARES
INFORMAÇÕES SOBRE RODOVIAS ESTADUAIS INSERIDAS EM PERÍMETRO URBANO
DERRUBADA ARBITRÁRIA DE ÁRVORES EM VIA PÚBLICA
POSTE DANIFICADO (CPFL)
DENÚNCIA DE ADULTERAÇÃO DE COMBUSTÍVEIS
SOLICITAÇÃO DE PLANTA DE LOTEAMENTO PARA FINS DE ESTUDO
PEDIDO DE FAIXA ELEVADA E DEMARCAÇÃO DE VAGA PARA ESTACIONAMENTO
IMPORTUNAÇÃO DE CACHORRO NO PAÇO MUNICIPAL
CRÍTICAS À COMPOSIÇÃO DA PAD E CORREGEDORIA DA GCM
USO DE CÂMERAS NAS ESCOLAS PARA INTIMIDAÇÃO DE SERVIDORES
QUESTIONAMENTO DE CLASSIFICAÇÃO FINAL EM CONCURSO DA CULTURA
SUGESTÃO DE NOVO NOME PARA RUA
ÔNIBUS COM PROBLEMA NO ESCAPAMENTO
FALTA DE ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
INFORMAÇÕES SOBRE O CDHU
DENÚNCIA SOBRE SUPOSTA IRREGULARIDADE EM CONTRATO PARA VIATURAS DA GCM
SOLICITAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE CAIXAS ELETRÔNICOS

Até o momento, considerando os protocolos abertos desde 12/12/2024, a Ouvidoria registrou 627 manifestações. No ano passado inteiro, até 11 de dezembro, foram contabilizados 460 protocolos.

Cabe esclarecer que, via de regra, as áreas técnicas costumam ter prazo próprio para tratar de suas demandas e a Ouvidoria apenas costuma intervir após esgotado esse prazo (30 dias corridos conforme legislação própria) sem que o usuário se veja parcial ou plenamente atendido. Aí sim é razoável, com base na Lei Complementar 354/2021, exigir para esse usuário uma resposta conclusiva a que ele tem total direito. Apenas para constar, trata-se de 10 dias úteis para as secretarias e suas divisões e mais 20 dias, úteis também, para a Ouvidoria, prazos esses só prorrogáveis mediante justificativa bem embasada, formal e escrita. A título de esclarecimento, nestes três anos à frente da Ouvidoria Geral, nunca nenhum órgão pediu prorrogação para tratar de casos, cujos prazos, já estourados, chegaram a permanecer assim e alguns poucos chegaram a fornecer apenas resposta parcial ao manifestante.

Ainda com relação ao acolhimento de manifestações, importa mencionar que alguns tipos de reclamações, bem como todas as denúncias são acolhidas

mesmo sem esse protocolo prévio, visando à agilidade de respostas conclusivas aos municípios.

### **PARTICIPAÇÃO DAS SECRETARIAS**

Na tabela abaixo, listam-se as secretarias da Prefeitura e a quantidade de manifestações por elas recebidas. Neste caso, computam-se as manifestações de 12/12/2024 até o momento (12/12/2025).

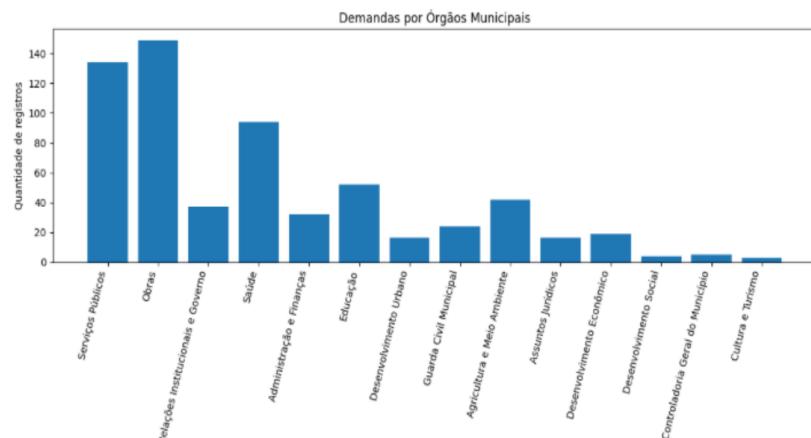
**TABELA 2**  
**Órgãos e quantidade de manifestações**

<b>ÓRGÃOS MUNICIPAIS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	134	21,4
Secretaria Municipal de Obras	149	23,8
Secretaria de Relações Institucionais e Governo	37	5,9
Secretaria Municipal de Saúde	94	15
Administração e Finanças	32	5,1
Secretaria Municipal de Educação	52	8,3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	16	2,5
Guarda Civil Municipal	24	3,8
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	42	6,7
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	16	2,5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	19	3
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	4	0,6
Controladoria Geral do Município	5	0,8
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	3	0,48
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	

Pela tabela 2, percebe-se que as secretarias que mais receberam manifestações foram, em ordem decrescente, de Obras, Serviços Públicos, Saúde, Educação, Agricultura e Meio Ambiente, Relações Institucionais e Governo, Administração e Finanças, GCM, Desenvolvimento Econômico, Assuntos Jurídicos, Desenvolvimento Urbano, Controladoria do Município, Desenvolvimento Social, Cultura e Turismo.

Pelo gráfico 2, abaixo, esses números são traduzidos de modo mais visual.

**Gráfico 2**  
**Órgãos e quantidade de manifestações**



## EFICÁCIA

Dessa feita, entenda-se, aqui nesta seção, tabela 3, gráfico 3, tão só a finalização das demandas até o fechamento deste relatório.

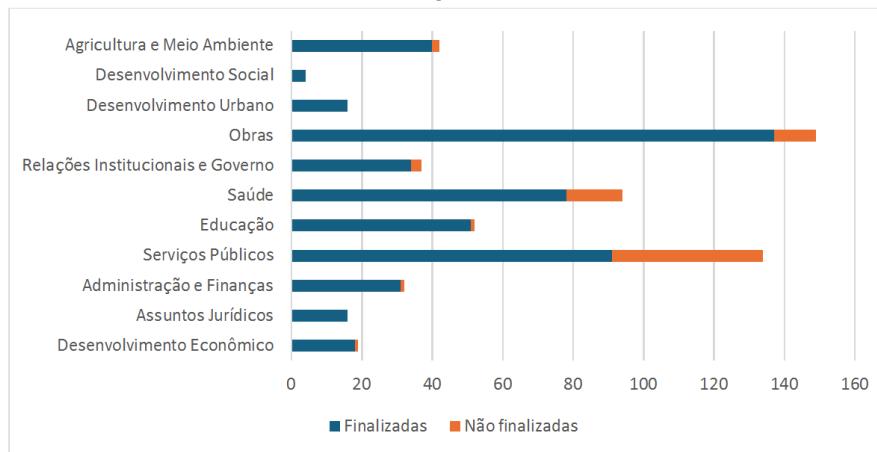
**TABELA 3**  
**Manifestações Finalizadas**

Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	% Finalizadas
Desenvolvimento Econômico	18	1	94,74
Assuntos Jurídicos	16	0	100
Administração e Finanças	31	1	96,87
Serviços Públicos	91	43	67,91
Educação	51	1	98,08
Saúde	78	16	82,98
Relações Institucionais e Governo	34	3	91,9
Obras	137	12	91,95
Desenvolvimento Urbano	16	0	100
Desenvolvimento Social	4	0	100
Agricultura e Meio Ambiente	40	2	95,24

#### Observações:

- a Divisão de Abastecimento de Água está contida na Secretaria de Obras e conta com 35 manifestações. Essa Secretaria engloba também a Divisão de Fiscalização, Postura e Meio Ambiente, que conta com 93 manifestações.
- DEMUTRAN (14 manifestações), Defesa Civil (16 manifestações), Segurança Pública (1 manifestação) e Comunicação (3 manifestações) integram a Secretaria de Relações Institucionais e Governo.
- Recursos Humanos (13 manifestações), Receita (11 manifestações) e Licitação e Contratos (3 manifestações) integram a Secretaria de Administração e Finanças.

**Gráfico 3**  
Finalização de ouvidorias



No gráfico acima, a cor azul abarca manifestações respondidas e a laranja, as ignoradas.

#### **FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS E NAS RESPOSTAS**

Como se sabe, as secretarias e divisões da Prefeitura, de acordo com a Lei Municipal Complementar nº 354/2021, têm até 10 dias úteis para responder à Ouvidoria, que tem mais 20 dias para dar a resposta final, conclusiva, para os usuários de serviços públicos. A seguir, informa-se a média de tempo das **manifestações finalizadas** pelos órgãos.

Os números apresentados, nesta seção, desprezam ouvidorias do ano de 2024, por se basearem exclusivamente no relatório gerado no site eOuve. Assim, abarcam os meses de janeiro de 2024 até 12 de dezembro de 2025. Este tópico, associado à eficácia, aponta para a eficiência.

O prazo médio de resposta de todas as áreas técnicas foi de 24 dias contra 46 dias do ano de 2024. E a Ouvidoria preza em repassar, com as devidas adaptações (respeitando a LGPD, por exemplo, e tentando usar linguagem mais acessível dependendo do usuário), o feedback tão logo quanto possível, em termos mais precisos, sem nunca utilizar seu prazo adicional regulamentar de 20 dias. Dessa maneira, tenta-se minimizar, ao máximo a espera da devolutiva.

Um dos problemas de médias é que não revelam um descompasso grande entre quem responde rápida e quem morosamente.

**Secretaria de Administração e Finanças:** todas as manifestações direcionadas a essa secretaria foram atendidas e a Divisão mais requisitada foi a de Recursos Humanos, seguida da de Receita. Tempo total médio de resposta: 3 dias contra 9 dias em 2024.

**Secretaria de Serviços Públicos:** novamente, essa Secretaria foi a que apresentou mais problemas em responder as ouvidorias. Resulta claro que a secretaria necessita de um plano mais eficiente para melhorar o tratamento das demandas de seus usuários no tempo estipulado em lei.

Conforme já fora esclarecido em 2024, mesmo a impossibilidade de execução de um serviço seria uma resposta válida ao município desde que fundamentada. O secretário da pasta foi instado, neste ano, a apresentar um cronograma de suas atividades que contemplasse ao menos uma resposta intermediária acerca do tempo médio de que necessitaria para realizar os serviços exigidos por protocolos vencidos a fim de que a população pudesse aguardar a prestação deles tão logo fosse possível. Isso foi feito em um momento específico, mas, depois, não mais, o que descredibilizou a pasta frente aos municíipes, que ficaram aguardando várias intervenções, mas sem expectativa de quando seriam feitas. Ao longo do ano, a Ouvidoria cobrou, por reiteradas vezes, respostas a grande maioria delas totalmente negligenciadas. Algumas das manifestações estão com prazo correndo desde o ano passado. Tempo médio das respostas conclusivas: 37 dias, contra 58 dias em 2024. Aponte-se que, mesmo que esse tempo tenha se reduzido em relação ao do ano passado, não se contabiliza, aqui, todas as devolutivas não apresentadas, que ultrapassaram muito às do ano passado e que constam em laranja no gráfico 3.

**Guarda Civil Municipal:** as manifestações direcionadas à GCM foram concluídas até o prazo de fechamento deste relatório. A GCM é instituição que possui um ouvidor próprio e atende a prazos diferenciados de acordo com a legislação que segue. Tempo médio para resposta final: 15 dias, contra 21 dias em 2024.

**Secretaria de Saúde:** das manifestações recebidas por essa secretaria, o percentual de finalização ficou abaixo do do ano passado. Vale lembrar que sempre houve alta demanda, posto que muitas ouvidorias são tratadas diretamente na área, mas, em 2022, a eficiência era maior: 96,78%. Os serviços de saúde foram bem ampliados nesta gestão, o que pode justificar uma queda dos indicadores no trato dessas ouvidorias. Tempo médio para as respostas finais: 43 dias. Ano anterior, 38.

**Secretaria de Obras:** o grande número de manifestações feitas justifica-se, como já mencionado, pelo fato de essa secretaria abrigar as demandas relativas a Abastecimento público de água e a relação da Prefeitura com a CPFL bem como à Divisão de Fiscalização e Postura, só essa última responsável por 54 manifestações. Tempo médio para resposta conclusiva: 19 dias. Aqui, a média não caracteriza bem os atrasos porque, quanto ao Abastecimento, a média é de apenas dois dias, enquanto a Fiscalização detém a média de 27 dias para a resposta final, contra 40 dias em 2024.

**Secretaria de Assuntos Jurídicos:** Tempo médio de respostas finalizadas: 19 dias, contra 6 em 2024. Em 2025, essa secretaria foi, por vezes, acionada depois de encaminhamento de outras áreas, que justifica o atraso maior neste ano.

**Controladoria Geral do Município:** tempo de resposta de 4 manifestações: 31 dias. Esse tempo se justifica pelo fato de a manifestação contemplar um elogio anônimo, que poderia caber a três servidoras porque o relato só mencionou o primeiro nome, sendo aberto um prazo de 20 dias úteis para que houvesse complemento de informações, que não veio e, por isso, findo esse período, a manifestação foi concluída no sistema conforme regramento da lei municipal complementar 354/2021. Em 2024, não houve protocolo registrado para esse órgão.

**Secretaria de Turismo e Cultura:** tempo médio de resposta finalizada de 43 dias. Ano passado, o tempo médio de respostas era de 35 dias.

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico:** tempo médio de resposta de 13,5 dias considerando que o SEBRAE integra a pasta. Em 2024, 10 dias.

**Secretaria de Desenvolvimento Social:** tempo médio de resposta de 13 dias. Em 2024, 118 dias. Nota-se, assim, bem maior grau de comprometimento da pasta no ano presente.

**Secretaria de Desenvolvimento Urbano:** tempo médio de resposta: 10 dias, contra 81 dias em 2024.

**Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente:** tempo médio de resposta: 17 dias, contra 11 dias em 2024.

**Secretaria de Educação:** tempo médio de resposta: 14 dias, contra 25 dias em 2024. Mencione-se que esta secretaria costuma apresentar respostas conclusivas robustas, que, mesmo não contemplando o desejo do manifestante, embasa o porquê de algumas solicitações não serem atendidas.

**Secretaria de Relações Institucionais e Governo:** considerando as divisões que essa pasta abarca, tempo médio de resposta de 11,2 dias, sendo Comunicação mais eficiente enquanto a do próprio governo ser mais morosa. Ano passado, houve um tempo médio de resposta de 193 dias.

Com base nesses dados apresentados, depreende-se que ainda as respostas das secretarias costumam, de modo geral, ultrapassar os 10 dias úteis previsto em legislação. Meta que, sem o apoio da alta gestão, terá dificuldade de ser atingida. Deve-se considerar também que esses dados envolvem manifestações concluídas. As que não estão, continuam com prazo correndo e são cobradas periodicamente pela Ouvidoria Geral do Município.

Por todos esses dados, nota-se que, por enquanto, a maioria das secretarias e divisões da Prefeitura têm atentado mais para as cobranças da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria da GCM. Porém, 12,92% das manifestações não foram finalizadas ("abertas", "agendadas", "em andamento" e "pendentes"). Destaque, nesse sentido, para 43 ouvidorias da Secretaria de Serviços Públicos e 16 da Saúde, cujo prazo de resposta continua a ser contabilizado na grande maioria dos casos atrasadas.

Abaixo, o Gráfico 4, relativo ao tempo médio das ouvidorias finalizadas.

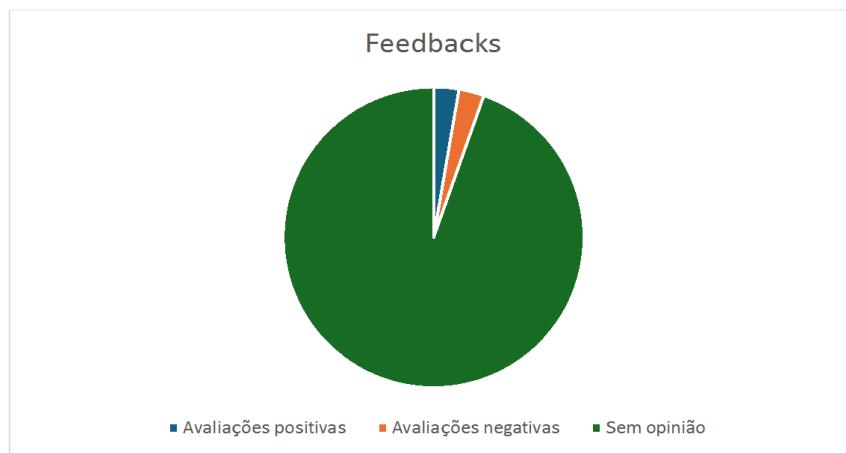
**Gráfico 4****CATEGORIA DAS OUVIDORIAS****Tabela 4 (até 12/12/2025)**

CATEGORIAS	QUANTITATIVO
RECLAMAÇÃO	241
DENÚNCIA	208
SOLICITAÇÃO	107
INFORMAÇÃO	28
ELOGIO	14
DOAÇÃO	1
SUGESTÃO	10
SIMPLIFIQUE	0

Como no ano passado, reclamações e denúncias foram as categorias mais registradas, seguidas por solicitações.

#### Avaliação das manifestações canceladas ou concluídas

**Gráfico 5**

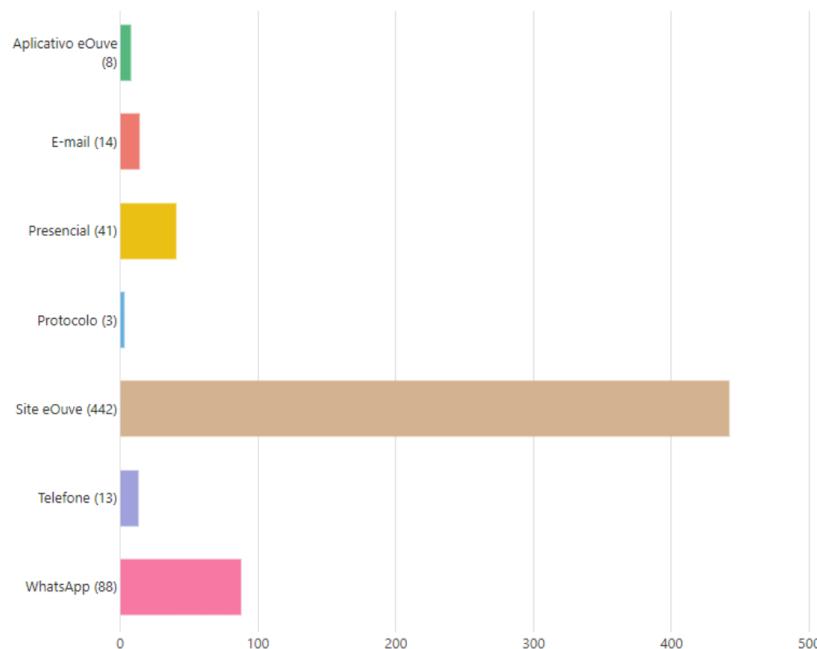


Já se mencionou, em relatórios anteriores, que é bem rara a avaliação das respostas e esse fenômeno é nacional, de acordo com o que a ouvidora observa no cotejo com outras regiões e mesmo pelo que o Gov.br revela nesta parte. Conforme o gráfico 5, visualiza-se que as demandas concluídas ou mesmo canceladas tiveram o mesmo número de avaliações positivas e negativas: 17 cada. Todavia, a enorme maioria delas não recebeu opinião alguma dos manifestantes. Pode ser que haja uma falta de interesse do usuário de voltar à plataforma para registrar se sua situação foi resolvida ou não e atribuir uma nota ao atendimento. De qualquer forma, cabe, à Ouvidoria Geral estimular mais esse “feedback” posto que é importantíssimo para revelar a satisfação do usuário e, assim, estimular a melhoria dos serviços públicos prestados. Neste ano, pelo fato de a Prefeitura ainda não contar com tótens de avaliação de qualidade de atendimento, sugestão feita desde 2023, de forma paliativa, a Ouvidoria concebeu formulários em que o usuário se posicionasse tanto quanto ao atendimento recebido pela ouvidora, numa escala de 1 a 5, sendo 5 a nota máxima a revelar satisfação no contato e prestação de serviço da servidora bem como a expectativa de ver a sua demanda atendida dentro do prazo. Esses formulários foram preenchidos fora do olhar da ouvidora, dobrados e colocados numa urna fechada para ser aberta apenas ao final do ano para contabilização no presente documento. Claro que, devolutivas assim, não devem ser encaradas com muita seriedade, em função da facilidade de poderem ser adulteradas, contudo, foi um desejo da Ouvidoria de contar com feedbacks que,

dificilmente, ocorrem via plataforma e aplicativo, com vista ao aprimoramento do serviço oferecido pelo órgão.

Concluindo, excetuando-se as avaliações feitas durante o atendimento presencial da ouvidora, feedbacks positivos e negativos se igualaram. No entanto, nos atendimentos presenciais, despontaram os positivos em quase todas as ocasiões, motivo pelo qual o ouvidor deveria ser mais presente no contato com o público, seja pelo trato com os usuários, seja para alinhar expectativas deles para com as demandas, mediando conflitos e, assim, poupano, por vezes, a máquina pública.

Abaixo, o **gráfico 6** em que constam o número de manifestações por origem dos cadastros:



## SUGESTÕES DE MELHORIA

Para a manutenção de vias públicas em municípios pequenos que ainda não podem investir em asfaltamento, é possível adotar medidas de baixo custo e eficiência razoável para melhorar a circulação e reduzir os impactos para os moradores.

A Secretaria de Serviços Públicos já costuma a fazer o nivelamento e compactação regular das vias, aplicação de cascalho ou brita, mas o trabalho precisa ser refeito a todo momento, principalmente quando chove muito. E parece

ainda não investir tanto em um sistema de drenagem, ao que se percebe pelas manifestações recebidas. Criar valetas laterais ou drenos para escoar a água da chuva e evitar a formação de erosões e buracos evitaria o desgaste prematuro das vias. Além disso, a manutenção programada, desde o final do ano passado, sofreu sérios atrasos o que rendeu reclamações reiteradas de municíipes, em especial, ao WhatsApp da Ouvidoria, com vários municíipes ameaçando levar suas questões ao conhecimento do Ministério Público, motivo pelo qual as manifestações deveriam ter sido priorizadas. A participação da comunidade na identificação de pontos problemáticos e pequenos reparos denota maior engajamento e fiscalização por parte dos cidadãos. Um cronograma periódico de manutenção preventiva com mapeamento das áreas mais críticas reduz os custos de manutenção emergencial e evita o agravamento de problemas, contudo, deve ser seguido à risca principalmente quando as condições climáticas forem favoráveis. Caso não sejam, caberia uma resposta intermediária aos municíipes e pedido de prorrogação de prazo para a Ouvidoria. Tal medida alinharia a expectativa deles com o possível dentro da realidade do serviço público sem que a Prefeitura restasse desacreditada.

Também seria apropriado promover campanhas para conscientizar a população sobre o descarte correto de lixo e o respeito às vias públicas, o que evita entupimentos de drenagem e desgaste acelerado das vias.

Para os casos, mais raros, de pedidos de controle de poeira, uma boa sugestão seria a de se aplicar produtos estabilizadores de solo ou soluções salinas para reduzir a poeira durante a seca, tal medida melhoraria a qualidade do ar e o conforto dos moradores.

Por fim, buscar parcerias com empresas da região para doação de materiais ou serviços em troca de benefícios fiscais ou publicidade ampliaria os recursos da Prefeitura sem aumentar os gastos públicos nessa área tão crítica.

Águas de Araçoiaba: todo ano, há reclamações de Ouvidoria acerca dos serviços prestados por essa concessionária. No entanto, neste ano, foram vultosas essa categoria de manifestação, principalmente no que tange a desabastecimento de água em especial. A qualidade da água também foi questionada, mas em menor número. Em conversa com o senhor Alcebíades Duarte Júnior, o responsável, na Prefeitura, para intermediar o contato dos cidadãos com a concessionária e, até mesmo, com a agência reguladora, soube-se que o poder público admitiu falta de comprometimento das antigas gestões quanto ao contrato firmado com a Prefeitura. Para sanar o problema de desabastecimento, principalmente em finais de semana, temporadas, agravado pelo aumento de temperatura na região, o Prefeito se comprometeu a construir, de imediato, três novos poços profundos nos bairros mais afetados, um deles já em construção no bairro Rio Verde. Quanto à

responsabilização de Águas de Araçoiaba, vale observar que muitas das manifestações dos usuários de serviços públicos têm sido reportadas à ARES-PCJ, agência reguladora e fiscalizadora, que tem aplicado as sanções cabíveis, o que se traduziu em autuações, segundo relatórios acompanhados pelo servidor Júnior Duarte. Agora, com a criação do CMUSP (Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos), ficou mais fácil indagar o que a Concessionária tem feito frente às ouvidorias recebidas e dialogar sobre ações de melhoria dos serviços por ela ofertados pela participação, nesse colegiado, do senhor Marco Aurélio Di Tata Campos, conselheiro representante de Águas de Araçoiaba. As respostas já fornecidas no final deste ano constam nos anexos.

Já na área da Saúde, este ano houve atrasos de resposta que, talvez, pudessem ser contornados. Em parte, isso se deveu a férias tiradas pela servidora, que é a Assistente Social da pasta, pessoa responsável por distribuir as demandas às diversas unidades da Saúde e cobrar respostas. Assim, na ausência dela, as devolutivas aos cidadãos não vieram ao conhecimento da Ouvidoria Geral durante esse período. Por outro lado, soube-se que uma equipe da Saúde, cuja mesma assistente social fez parte, ao final de ano, foi mobilizada para tratar questões do CDHU, outro motivo de atraso nas respostas de Ouvidoria. O CMUSP, criado este ano e que age paralelamente à Ouvidoria, fez uma série de questionamentos para que se entendesse qual a realidade da pasta com o intuito de sugerir melhorias, mas até o momento de elaboração deste relatório, não houve respostas. Sendo assim, segue anexo tais indagações, sem as quais a proposição de sugestões resta prejudicada.

No que diz respeito à GCM, a Ouvidoria Geral indagou o ouvidor interno do órgão a fim de identificar quais medidas vêm sendo recomendadas para aprimorar os serviços oferecidos à população. Ele ressaltou que que a GCM ainda não dispõe de sistema informatizado para registrar as solicitações da população, e que as ligações recebidas pelo órgão não são gravadas. A iniciativa se justifica pelo volume significativo de denúncias envolvendo a guarda, cujo tratamento é de evidente interesse público. Os pedidos de reforço no patrulhamento das ruas foram especialmente recorrentes no ano — mesmo após a adoção do DEAC (Diária Extraordinária por Atividade Complementar), conforme indicado em uma manifestação específica. Outras sugestões incluem a adoção de escalas rotativas de guardas em áreas estratégicas e a criação de um canal de denúncias via WhatsApp, facilitando a comunicação direta entre cidadãos e a instituição. Também foi mencionada a possível contribuição de grupos de vizinhos organizados, atuando em modelo de vigilância colaborativa. Por outro lado, ações como a integração das câmeras instaladas nas escolas com a rede de monitoramento da GCM já têm ampliado a vigilância em diversos pontos da cidade.

Quanto à atuação da própria Ouvidoria, no ano passado, marcado por muitas reclamações e denúncias anônimas, além de um igualmente volumoso cancelamento por réplicas de manifestações que não respeitaram o tempo regulamentar do protocolo prévio, acentuou-se a ideia de um desconhecimento de usuários de como funciona a Ouvidoria. Como os projetos de uma Ouvidoria Itinerante não puderam sair do papel, este órgão procurou, além da fixação de cartazes em unidades escolares, da saúde e de serviço social, desde o começo deste ano, a fazer divulgações periódicas nas redes sociais oficiais da Prefeitura e a realizar palestras de conscientização dos usuários dos serviços Públicos. A primeira delas se deu no CRAS, com a presença maciça de servidores que lá trabalham. A segunda, na Câmara Municipal. Esta embora divulgada em cartazes e nas redes sociais da Prefeitura não contou com a adesão do público. Apenas um servidor da Casa de Leis se interessou e, para ele, puderam se sanar algumas dúvidas sobre como procede a Ouvidoria Geral, diferentemente da Ouvidoria da Câmara. Em outra frente, a Ouvidoria encabeçou a criação do CMUSP (Conselho de Usuários de Serviços Públicos). A Ouvidora passou coordenar trabalhos desse novo grupo, tornando, ainda mais públicos relatórios próprios com o intuito de subsidiar questionamentos principalmente da Sociedade Civil cuja finalidade última seria a proposição de melhorias para todas as secretarias e divisões da Prefeitura, abrangendo as concessionárias vinculadas ao Poder Executivo. Até o momento de finalização deste relatório anual, nem a Secretaria de Serviços Públicos, nem a da Saúde responderam às indagações e sugestões de melhorias direcionadas a elas no prazo concedido. À Secretaria de Educação, a seu turno, foi solicitada uma reunião com a representante da sociedade civil, Luciene, contudo, não houve, por parte do Secretário, agendamento do encontro até o momento. Sendo assim, Luciene, que é vice-coordenadora do CMUSP, decidiu se encontrar com o Secretário de Relações Institucionais e de Governo com o propósito de angariar apoio contra essas omissões. O Secretário acolheu Luciene dia 26 de novembro prometendo amparo no fortalecimento do Conselho.

Diga-se, de passagem, que a mediação conduzida pelo ouvidor oferece diversos benefícios, como a redução de tensões ao resolver conflitos de forma pacífica, evitando que se agravem; a economia de tempo e recursos, ao diminuir a necessidade de processos formais ou judiciais; e o aprimoramento da gestão pública, ao promover mais transparência e melhorar a percepção dos serviços pela população.

Outro passo importante, nesse sentido, foi o da criação de um Conselho Municipal de Serviços Públicos, o CMUSP. Suas atribuições principais são: acompanhar e avaliar a qualidade dos serviços públicos oferecidos, propor melhorias e diretrizes para o atendimento ao cidadão, fiscalizar e subsidiar a atuação da Ouvidoria Municipal, atuar de forma consultiva junto à administração

pública e promover a participação social nas decisões sobre os serviços públicos. Suas atividades são voluntárias, com reuniões periódicas e envolvimento direto na escuta e representação das demandas da população usuária. Levou meio semestre até a composição plena do conselho e sua primeira reunião aconteceu no dia 18 de julho, após toda a documentação dos conselheiros ser apresentada e aprovada com exceção de uma suplente na época.

Sobre a Secretaria de Educação, todas as reclamações direcionadas às instituições de ensino foram respondidas de forma consistente. Embora nem todas as melhorias solicitadas pelos manifestantes pudessem ser atendidas, as respostas conclusivas trouxeram justificativas claras. Um número significativo das manifestações questionava o funcionamento das Salas Maker, especialmente quanto à rotatividade dos oficineiros. A empresa contratada para esse serviço também se posicionou, apresentando um ofício no qual esclareceu os detalhes da contratação, com base nos termos firmados com a Prefeitura. A respeito de tratamento descortês por parte de alguns colaboradores do Projeto, a empresa responsável pela prestação dos serviços “já iniciou a implementação de um Programa de Integridade Ética, com foco na prevenção de situações semelhantes e na promoção de uma cultura de responsabilidade e respeito no ambiente escolar. O programa prevê: treinamento obrigatório para todos os colaboradores da empresa, abordando ética profissional, postura funcional e responsabilidade social; elaboração e aplicação de um Manual de Conduta Ética, adaptado à realidade do serviço público e às especificidades da atuação educacional; ações contínuas de sensibilização, com vistas à formação cidadã e à valorização do papel de cada profissional como agente de construção de um serviço público digno, íntegro e centrado no bem comum.” Para manifestações, pontuais, como atitude violenta de aluna em determinada escola, o registro preferencial do manifestante privilegiou o canal da Ouvidoria tendo em vista de não se tratar de caso muito grave, porém recorrente. Uma possível solução seria o encaminhamento da aluna a uma equipe multifuncional escolar (assistente social, psicólogo, orientador) para acolhimento das vítimas e da agressora. Quanto a essa última, um plano individual de acompanhamento seria oportuno também. Para além disso, seria interessante que toda a comunidade escolar - formada por professores, alunos e familiares – tivesse capacitação para uma cultura de paz, fundada na CNV (comunicação não violenta) e na mediação e prevenção de conflitos.

Perturbação de sossego: esse problema, que costuma se agravar nos finais de semana, períodos de festa e feriados, ainda persiste em boa medida por Araçoiaba da Serra abrigar muitas chácaras, que, por vezes, são alugadas para recreação. A Divisão de Fiscalização, a Guarda Civil Municipal e, se necessário, a Polícia Militar podem atuar para prevenir, medir ruídos e multar responsáveis por exceder os limites legais agindo em conjunto. As queixas diminuíram, se

comparadas com o ano anterior, mas persistem frente a uma sensação de impunidade. No entanto, muitos municíipes denunciaram vizinhos sem saber que, é no momento da infração, que a GCM deve ser acionada para medir o nível de poluição sonora, para, somente depois, a Fiscalização poder verificar de quem é a propriedade problemática a fim de poder realizar os trâmites próprios de autuação. E que tal processo não é imediato vide o respeito aos regramentos legais de Araçoiaba da Serra. Assim, neste ano, a Ouvidoria respondeu de forma mais educativa, buscando ajustar as expectativas dos moradores no município sem descuidar do tratamento dessas denúncias.

Por fim, como houve muitas manifestações contra atendimento de servidores seriam oportunas várias estratégias. Uma delas, acerca de divisões onde ocorrem atendimento presencial, seria a de se instalar tótens de atendimento para que os usuários registrassem sua opinião acerca da satisfação no contato com servidores. Protocolos de atendimento padronizados também viriam a calhar, com roteiros mínimos para situações recorrentes e o uso de linguagem acessível. Capacitação contínua curta e prática sobre comunicação clara, escuta ativa e gestão de conflitos (nesse caso, ainda mais interessante nas escolas). Canal de escuta interna para servidores, que seria um espaço para que eles relatassem dificuldades estruturais como falta de pessoal, sistema ineficiente, normas confusas. Acrescente-se que, quando necessárias, a resposta institucional, muitas vezes obtida pela Ouvidoria Geral do Município, deve acolher o desconforto do cidadão, explicar os limites administrativos com clareza e informar as medidas adotadas para resolver ou minimizar as queixas apresentadas pelos cidadãos.



Of. nº ARA.2025.11.05.0435

Araçoiaba da Serra, 26 de novembro de 2025.

Aos cuidados da:

**COORDENAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ARAÇOIABA  
DA SERRA  
ARAÇOIABA DA SERRA/SP**

**REF: APONTAMENTOS DA ÚLTIMA REUNIÃO DO CMUSP**

Prezado,

Em atenção aos apontamentos, informamos:

**1. Gestão Operacional**

- **Como é feito o monitoramento do sistema de abastecimento (pressão, vazão, qualidade)?**

O sistema de abastecimento é monitorado em tempo real por meio do Centro de Controle Operacional (CCO), que acompanha remotamente indicadores como pressão e vazão em toda a rede. Já a qualidade da água é verificada nas Estações de Tratamento, onde são realizados monitoramentos e análises para garantir que todos os parâmetros atendam aos padrões de potabilidade estabelecidos.

- **Existe plano de contingência em caso de falta d'água, estiagem ou falhas operacionais?**

Sim. O plano de contingência prevê ações específicas para diferentes tipos de ocorrências. Em casos de falhas operacionais, dispomos de equipamentos reservas em cada ponto operacional, garantindo a continuidade do abastecimento. Já para situações de estiagem, está em andamento a implantação de uma nova captação em outro manancial, com o objetivo de reduzir os impactos e assegurar maior segurança hídrica em períodos de escassez.



- Há cronograma de manutenção preventiva em bombas, adutoras e reservatórios?

Sim. São realizadas manutenções preventivas e preditivas em todo o sistema operacional, abrangendo bombas, adutoras e reservatórios. Essas ações seguem um cronograma planejado, que visa garantir o pleno funcionamento dos equipamentos, reduzir falhas inesperadas e assegurar a continuidade e eficiência do abastecimento de água.

- Pode-se disponibilizar relatórios mensais sobre interrupções no abastecimento, com bairros afetados e tempo de solução?

**Abaixo relatório sobre interrupções:**

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

**Página 2 de 15**



INTERRUPÇÕES DE ABASTECIMENTO NO SISTEMA			
INTERRUPÇÃO	BAIRROS ATINGIDOS	TEMPO DE INTERRUPÇÃO	CAUSA
299_CAAS_13_05_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	10:00 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
300_CAAS_19_05_2025	Jundiacanga	03:30 h às 10:00 h	Vazamento de rede adutora
301_CAAS_28_05_2025	Colonial I, Colonial II, Barreiro, Monte Bianco, Monte Líbano, Condomínio Saint Charbel, Village Ipanema I, Village Ipanema II	10:50 h às 14:00 h	Vazamento de rede adutora
302_CAAS_31_05_2025	Jundiacanga	03:30 h às 11:00 h	Vazamento de rede adutora
303_CAAS_01_06_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	13:00 h às 16:00 h	Vazamento de rede adutora
304_CAAS_04_06_2025	Cercado, Campo do Meio, Fazenda do Oeste I II e III, Terras de Camapuã	08:00 h às 18:00 h	Manutenção na Calha Parshall na ETA Valquíria di Tata
305_CAAS_20_06_2025	Jundiacanga	01:40 h às 11:00 h	Vazamento de rede adutora
306_CAAS_20_06_2025	Centro, Portal Araçoiaba, Jardim Planalto, Nossa Senhora Aparecida, Farias, Jardim Ercília, Jardim Nogueira, Jardim Laura, Jardim Flora	21:40 h às 01:30 h	Manutenção na parte elétrica do booster do Reservatório do Centro
307_CAAS_25_06_2025	San Conrado, Nova Araçoiaba, Condomínio Quintas do Campo Largo	21:40 h às 10:30 h	Manutenção na parte elétrica do booster do Reservatório do San Conrado
308_CAAS_30_06_2025	Jundiacanga	00:40 h às 10:00 h	Vazamento de rede
309_CAAS_16_07_2025	Jundiacanga	00:40 h às 11:00 h	Vazamento de rede adutora
310_CAAS_20_07_2025	Centro, Portal Araçoiaba, Jardim Planalto, Nossa Senhora Aparecida, Farias, Jardim Ercília, Jardim Nogueira, Jardim Laura, Jardim Flora	16:45 h às 20:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster do Reservatório do Centro
311_CAAS_21_07_2025	Monte Bianco	12:00 h às 15:00 h	Vazamento de rede adutora
312_CAAS_22_07_2025	Colonial I, Colonial II, Barreiro, Monte Bianco, Monte Líbano, Condomínio Saint Charbel, Village Ipanema I, Village Ipanema II	09:00 h às 18:00 h	Vazamento de rede adutora
313_CAAS_22_07_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	10:00 h às 18:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 3 de 15



### INTERRUPÇÕES DE ABASTECIMENTO NO SISTEMA

INTERRUPÇÃO	BAIRROS ATINGIDOS	TEMPO DE INTERRUPÇÃO	CAUSA
314_CAAS_24_07_2025	Centro, Portal Araçoiaba, Jardim Planalto, Nossa Senhora Aparecida, Farias, Jardim Ercília, Jardim Nogueira, Jardim Laura, Jardim Flora	10:15 h às 16:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster do Reservatório do Centro
315_CAAS_28_07_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	00:00 h às 14:00 h	Vazamento de rede adutora
316_CAAS_29_07_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	09:30 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
317_CAAS_30_07_2025	São Cristóvão	16:30 h às 18:00 h	Vazamento de rede
318_CAAS_01_08_2025	Colonial I, Colonial II, Barreiro, Monte Bianco, Monte Libano, Condomínio Saint Charbel, Village Ipanema I, Village Ipanema II	08:00 h às 15:00 h	Vazamento de rede
319_CAAS_02_08_2025	Centro, Portal Araçoiaba, Jardim Planalto, Nossa Senhora Aparecida, Farias, Jardim Ercília, Jardim Nogueira, Jardim Laura, Jardim Flora	10:00 h às 18:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster Flora
320_CAAS_05_08_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	14:30 h às 19:00 h	Vazamento de rede adutora
321_CAAS_06_08_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	21:00 h às 10:00 h	Vazamento de rede adutora

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 4 de 15



<b>INTERRUPÇÕES DE ABASTECIMENTO NO SISTEMA</b>			
<b>INTERRUPÇÃO</b>	<b>BAIRROS ATINGIDOS</b>	<b>TEMPO DE INTERRUPÇÃO</b>	<b>CAUSA</b>
322_CAAS_17_08_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	08:45 h às 14:00 h	Vazamento de rede adutora
323_CAAS_20_08_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	08:00 h às 10:00 h	Vazamento de rede
324_CAAS_21_08_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	05:00 h às 10:00 h	Vazamento de rede
325_CAAS_23_08_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	09:00 h às 18:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
326_CAAS_23_08_2025	Centro, Portal Araçoiaba, Jardim Planalto, Nossa Senhora Aparecida, Farias, Jardim Ercília, Jardim Nogueira, Jardim Laura, Jardim Flora	12:20 h às 18:30 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
327_CAAS_23_08_2025	Colonial I, Colonial II, Barreiro, Monte Bianco, Monte Libano, Condomínio Saint Charbel, Village Ipanema I, Village Ipanema II	14:30 h às 18:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
328 CAAS_26_08_2025	Estrada da Colônia	00:30 h às 10:00 h	Vazamento de rede
329 CAAS_02_09_2025	Estrada da Barra	00:30 h às 10:00 h	Vazamento de rede
330_CAAS_09_09_2025	Jardim Arco Verde, Araçoiabinha	11:00 h às 18:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster Araçoiabinha
331_CAAS_12_09_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	15:30 h às 23:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
332_CAAS_13_09_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	19:00 h às 09:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
333_CAAS_14_09_2025	Cercado, Boa Vista	09:00 h às 15:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster parte alta ETA Valquíria
334 CAAS_17_09_2025	Centro, Portal Araçoiaba, Jardim Planalto, Nossa Senhora Aparecida, Farias, Jardim Ercília, Jardim Nogueira, Jardim Laura, Jardim Flora	07:30 h às 13:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster almoxarifado
335_CAAS_19_09_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	15:30 h às 23:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 5 de 15



<b>INTERRUPÇÕES DE ABASTECIMENTO NO SISTEMA</b>			
<b>INTERRUPÇÃO</b>	<b>BAIRROS ATINGIDOS</b>	<b>TEMPO DE INTERRUPÇÃO</b>	<b>CAUSA</b>
336_CAAS_20_09_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	13:45 h às 23:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
337_CAAS_20_09_2025	Colonial I, Colonial II, Barreiro, Monte Bianco, Monte Líbano, Condomínio Saint Charbel, Village Ipanema I, Village Ipanema II	16:00 h às 23:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
338_CAAS_21_09_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	15:00 h às 23:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
339_CAAS_22_09_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	05:00 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
340_CAAS_22_09_2025	Jardim Novo Horizonte, Residencial Alvorada, Maria Paula Esposito, Alcides Vieira	12:00 h às 16:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster Alvorada
341_CAAS_23_09_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	10:15 h às 14:00 h	Vazamento de rede adutora
342_CAAS_23_09_2025	Cercado, Boa Vista, Fazenda do Oeste, Vale Verde, Campo do Meio	16:00 h às 23:00 h	Falta de energia na ETA Valquíria
343_CAAS_26_09_2025	Jardim Novo Horizonte, Residencial Alvorada, Maria Paula Esposito, Alcides Vieira	12:00 h às 16:00 h	Falta de energia no booster Alvorada
344_CAAS_27_09_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	05:30 h às 12:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster Suíço
345_CAAS_09_10_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	04:30 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
346_CAAS_14_10_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	10:00 h às 15:00 h	Vazamento de rede adutora
347_CAAS_15_10_2025	Bairro Colinas	05:00 h às 10:00 h	Vazamento de rede ocasionado por obras no bairro
348_CAAS_15_10_2025	Jardim Novo Horizonte, Residencial Alvorada, Maria Paula Esposito, Alcides Vieira	11:00 h às 15:00 h	Manutenção na parte elétrica do booster Alvorada
349_CAAS_15_10_2025	Colonial I, Colonial II, Barreiro, Monte Bianco, Monte Líbano, Condomínio Saint Charbel, Village Ipanema I, Village Ipanema II	12:00 h às 16:00 h	Vazamento de rede adutora

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 6 de 15



INTERRUPÇÕES DE ABASTECIMENTO NO SISTEMA			
INTERRUPÇÃO	BAIRROS ATINGIDOS	TEMPO DE INTERRUPÇÃO	CAUSA
350_CAAS_15_10_2025	Cristóvão, Suiço, Jundiaquara, Colégio Velho	15:30 h às 18:00 h	Manutenção na parte elétrica da bomba da Captação
351_CAAS_20_10_2025	Monte Bianco, Colinas	10:40 h às 13:00 h	Vazamento de rede adutora
352_CAAS_20_10_2025	Monte Bianco, Colinas	10:40 h às 13:00 h	Vazamento de rede adutora
353_CAAS_23_10_2025	Monte Bianco, Colinas	10:40 h às 13:00 h	Vazamento de rede adutora
354_CAAS_26_10_2025	Cercado, Boa Vista, Fazenda do Oeste, Vale Verde, Campo do Meio	10:45 h às 15:00 h	Falta de energia na ETA Valquíria
355_CAAS_27_10_2025	Bosque dos Eucaliptos, Pomares, Portal das Laranjeiras e Ipanema do Meio	16:00 h às 23:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
356_CAAS_31_10_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	17:30 h às 20:30 h	Vazamento de rede adutora
357_CAAS_02_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	14:00 h às 20:30 h	Falta de energia no booster Suiço
358_CAAS_04_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	00:00 h às 08:30 h	Falta de energia no booster Suiço
359_CAAS_04_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	00:00 h às 08:30 h	Falta de energia no poço Campininha
360_CAAS_04_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	08:30 h às 14:30 h	Falta de energia no booster Suiço
361_CAAS_06_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	04:00 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
362_CAAS_07_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	14:30 h às 10:00 h	Vazamento de rede adutora
363_CAAS_08_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	09:30 h às 14:00 h	Recuperação de níveis dos Reservatórios
364_CAAS_10_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	08:30 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
365_CAAS_12_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	07:30 h às 14:00 h	Vazamento de rede adutora
366_CAAS_14_11_2025	Colégio Velho	09:30 h às 12:00 h	Interligação de rede
367_CAAS_17_11_2025	Jundiacanga, Colônia, Miguel Soares	01:30 h às 12:00 h	Vazamento de rede adutora
368_CAAS_17_11_2025	Monte Bianco, Colinas	10:40 h às 16:00 h	Vazamento de rede
369_CAAS_24_11_2025	Monte Bianco, Colinas	17:45 h às 20:00 h	Vazamento de rede adutora

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 7 de 15



### Qualidade da Água

- Com que frequência são realizadas análises de potabilidade?

Frequência de Análises Físico-Química na Saída da ETA					
Parâmetros	Tipo de Manancial	Saída do Tratamento (ETA)	Sistema de Distribuição	Base Legal	
Turbidez, Cloro residual, Cor aparente, pH	Superficial / Subterrâneo	Superficial: 1 a cada 2h / Subterrâneo: semanal	Conforme §3º do Art. 44	Anexo XX, item 1; Art. 44 §3º	
Fluoreto	Superficial / Subterrâneo	1 a cada 2h	Dispensada	Anexo XX, nota (2)	
Gosto e odor	Superficial / Subterrâneo	Superficial: trimestral / Subterrâneo: semestral	Dispensada	Anexo XX	
Cianotoxinas	Superficial	Semanal (20.000 cel/ml. cianobactérias)	Dispensada	Anexo XX, nota (3)	
Produtos secundários da desinfecção (THMs)	Superficial / Subterrâneo	Superficial: dispensada / Subterrâneo: anual (1-3 amostras)	Superficial: bimestral (1-8 amostras) / Subterrâneo: semestral	Anexo XX, nota (4)	
Acílamida	Superficial / Subterrâneo	Mensal	Mensal (1 amostra)	Anexo XX, notas (5) e (6)	
Epcloídrina	Superficial / Subterrâneo	Mensal	Mensal (1 amostra)	Anexo XX, notas (5) e (6)	
Cloreto de vinila	Superficial / Subterrâneo	Semestral	Semestral (1 amostra)	Anexo XX, nota (7)	
Demais parâmetros físico-químicos e microbiológicos	Superficial / Subterrâneo	Semestral	Trimestral (1 amostra)	Anexo XX, notas (8) e (9)	

#### NOTAS:

(1) Análise exigida de acordo com o desinfetante utilizado.

(2) Para sistemas que realizam a fluoretação ou desfluoretação da água. Os demais sistemas devem realizar o monitoramento de fluoreto conforme a frequência definida para demais parâmetros.

(3) Quando houver pré-oxidação com agente diferente do desinfetante incluir o monitoramento de subproduto em função do oxidante utilizado.

(4) As amostras devem ser coletadas, preferencialmente, em pontos de maior tempo de detenção da água no sistema de distribuição.

(5) Deve ser monitorado apenas pelos SAA e SAC que fazem o uso de polímero que apresenta essa substância em sua constituição. A coleta de amostra deve ser realizada durante o período em que esse polímero for utilizado no tratamento de água.

(6) Quando o parâmetro não for detectado na saída do tratamento (resultado da análise menor que o limite de detecção) fica dispensado o monitoramento na água distribuída, à exceção de substâncias que potencialmente possam ser introduzidas no sistema.

(7) Cloreto de Vinila deve ser monitorado na rede de distribuição, mesmo que não seja encontrado na saída do tratamento, tendo em vista a possibilidade de serem liberados de materiais a base de plástico PVC.

(8) Para agrotóxicos, observar o disposto no parágrafo 4º do artigo 44.

(9) Quando o parâmetro for detectado na saída do tratamento, deve-se monitorar com frequência trimestral na saída do tratamento e no sistema de distribuição.

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 8 de 15



**Síntese interpretativa:**

\*Manancial superficial: exige maior frequência devido à maior variabilidade da qualidade da água.

\*Manancial subterrâneo: frequência reduzida, pela estabilidade natural da qualidade.

\*Saída da ETA: foco no controle operacional contínuo (2/2h para parâmetros críticos).

\*Sistema de distribuição: foco na manutenção da potabilidade e na vigilância contínua (§3º do art. 44).

**Base legal direta:**

Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021

\*Art. 44 e §3º – estabelece o controle operacional e a representatividade das amostras.

\*Anexo XX – “Tabela de Frequência de Amostragem e Análises”.

\*Notas (1) a (9) – detalham exceções e critérios de dispensa ou obrigatoriedade.

Observação: Tomaremos como exemplo o parâmetro Turbidez, analisado tanto na saída da ETA quanto no sistema de distribuição, referente ao mês de setembro de 2025.

Controle mensal de SAA - Visualizar		
UF: SAO PAULO	Município: ARAÇOIABA DA SERRA	Nome do SAA: ETA JUNDIAQUARA
Código: S350290000001	Instituição: ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA SA	
<b>Mês: Setembro</b>		
Tratamento da Água: ETA - JUNDIAQUARA	Data do Registro no SISAGUA: 15/10/2025	
Data de preenchimento do relatório mensal: 30/09/2025	Cadastro Estadual de Vigilância Sanitária: 350290301-360-000005-1-0	
Responsável pelas informações: Moises Silva	Cargo do Responsável: Supervisor de Produção	

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 9 de 15



### ETA Jundiaquara - Saída do Tratamento

#### Monitoramento da qualidade da água tratada

##### Turbidez (uT)

Pós-filtração ou pré-desinfecção

Número de amostras analisadas	596
Percentil 95 (uT)	0,47
Número de dados > 2,0 uT	0
Número de dados > 1,0 uT e ≤ 2,0 uT	0
Número de dados > 0,3 uT e ≤ 1,0 uT	347
Número de dados ≤ 0,3 uT	249

### Sistema de Distribuição - Área do Município abastecida pela ETA Jundiaquara

Controle mensal de SAA - Visualizar

#### Monitoramento da qualidade da água tratada

##### Turbidez (uT)

Sistema de distribuição

Número de amostras analisadas	53
Número de dados > 5,0 uT	0
Número de dados ≤ 5,0 uT	53

##### Cor Aparente (uH)

Sistema de distribuição

Número de amostras analisadas	53
Número de dados > 15,0 uH	0
Número de dados ≤ 15,0 uH	53

RUA 21 DE ABRIL, 546 - CENTRO - ARAÇOIABA DA SERRA - SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 10 de 15



- Os resultados são divulgados ao público? Onde e de que forma?**

Sim, no site:

<https://www.aguasdearaçoiabadaserra.biz/serviços/qualidade>

Após só clicar em Consulte Relatório de Qualidade;

A Portaria GM/MS nº 888/2021, art. 39 e Anexo XXII, obriga as concessionárias de abastecimento a informar mensalmente ao consumidor, na fatura de água ou meio equivalente, os seguintes dados:

- Resultados das análises físico-químicas e microbiológicas (ex.: pH, turbidez, cloro, coliformes, E. coli, fluoreto);
- Número de amostras realizadas e frequência das análises;
- Padrões de potabilidade e explicação simplificada do significado dos resultados.
- Essa obrigação é reforçada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, arts. 6º e 31), que garante o direito à informação clara e adequada sobre produtos e serviços que afetam a saúde.

- Existe laboratório móvel ou outro recurso para verificar a qualidade quando há reclamações?**

Sim. Contamos com uma equipe técnica especializada e devidamente equipada para realizar análises de qualidade in loco, diretamente no ponto de consumo, sempre que há registro de reclamação. Essas verificações têm como objetivo confirmar que a água distribuída atende plenamente aos padrões de potabilidade e aos requisitos estabelecidos pela legislação vigente.

### **3. Atendimento ao Usuário**

- Quais são os canais de atendimento disponíveis (telefone, WhatsApp, aplicativo, site, balcão físico)?**

Atualmente, o atendimento aos clientes é realizado presencialmente, das 9h às 17h, em nosso ponto de atendimento. Também disponibilizamos o canal telefônico gratuito 0800 110 0157, que funciona 24 horas por dia para solicitações, dúvidas e emergências relacionadas ao abastecimento.

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 11 de 15



- Qual é o prazo médio de resposta para ocorrências como vazamentos ou falta d'água?**

O prazo médio de resposta para ocorrências como vazamentos é, em geral, de até um dia útil para conserto, podendo variar conforme a gravidade do vazamento.

- Há aviso prévio à população (SMS, WhatsApp, site, rádios locais) sobre manutenções programadas?**

Informamos em casos de paradas programadas pelo Facebook.

- Existem pontos de abastecimento emergencial em casos de falhas prolongadas?**

As manutenções são executadas diariamente.

- Há prioridade de abastecimento para hospitais, escolas e creches em situação crítica?**

Sim, existe prioridade no abastecimento para hospitais, escolas e creches em situações críticas. Além de garantir atendimento prioritário a essas instituições essenciais, quando necessário, contratamos empresas especializadas para o fornecimento de água por meio de caminhões-pipa, assegurando o abastecimento mesmo em casos de interrupção ou escassez na rede.

- Qual o prazo máximo de religação após pagamento?**

O prazo máximo para religação do fornecimento de água após o pagamento do débito é geralmente de até 24 horas após a apresentação do comprovante no atendimento ou após o envio dos arquivos de pagamento pelos bancos.



- Existe canal de comunicação 24 horas para atendimento de situações graves?**

O Nosso canal 0800 110 0157 é 24 horas.

- Quantas manifestações recebe por mês de Ouvidoria e como são tratadas?**

Temos um serviço especializado de ouvidoria que recebe em média 30 manifestações por mês. Todas as manifestações são registradas, analisadas e encaminhadas para as áreas competentes para devida apuração e resposta. A equipe da ouvidoria responde aos questionamentos e solicitações, geralmente por meio de ofícios ou comunicações formais, garantindo o acompanhamento e a resolução adequada de cada caso, com foco na transparência e na satisfação dos usuários.

#### 4. Sustentabilidade e Eficiência

- Quais medidas estão sendo adotadas para reduzir perdas na rede?**

Para reduzir perdas na rede, utilizamos monitoramento remoto que acompanha em tempo real pressões, vazões e níveis de reservatórios. Essas informações permitem identificar vazamentos e ocorrências anormais de forma rápida, facilitando ações corretivas pontuais e preventivas. Essa tecnologia possibilita uma gestão mais eficiente, reduzindo perdas de água, otimizando o funcionamento da rede e contribuindo para a sustentabilidade do sistema.

- Há campanhas de conscientização sobre uso racional da água? Onde e com que frequência?**

Realizamos campanhas de conscientização sobre o uso racional da água periodicamente, distribuindo panfletos informativos junto com as contas de água e veiculando publicações educativas em nossas redes sociais.

- A concessionária utiliza energia renovável ou ações de eficiência energética em suas operações?**

A concessionária atua no mercado livre de energia, adquirindo energia elétrica tanto em média quanto em baixa tensão, o que possibilita maior flexibilidade e potencial para incluir fontes renováveis no seu fornecimento.

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 13 de 15



## 5. Gestão Financeira e Tarifária

- Como é estruturada a tarifa de água? Existe tarifa social para famílias de baixa renda?

A estrutura tarifária da concessionária é definida conforme o contrato vigente e as normas regulatórias. Além disso, oferecemos tarifa social para famílias de baixa renda cadastradas no CadÚnico, beneficiando esses clientes com tarifas reduzidas e, em alguns casos, a realização de serviços de esgotamento de fossas sépticas sem custo adicional.

- Os relatórios financeiros e investimentos são publicados de forma transparente?

Os relatórios financeiros e de investimentos da concessionária são enviados mensalmente ao poder público para fiscalização. Além disso, esses relatórios também são submetidos à agência reguladora competente, que acompanha e fiscaliza a gestão financeira da empresa.

- Existem programas de negociação ou parcelamento para usuários inadimplentes?

Sim. Realizamos o parcelamento (Negociação) diretamente no nosso atendimento presencial.

## 6. Inovação Tecnológica

- Os hidrômetros instalados permitem leitura remota ou detecção de vazamentos?

Sim. Alguns hidrômetros (Macromedidores) têm essa tecnologia e permitem o acompanhamento remotamente, normalmente são usados em grandes DMC's.

- A rede de distribuição está mapeada por georreferenciamento?

Sim. O nosso sistema é georreferenciado pelo Qxis.



- Há indicadores de desempenho monitorados em tempo real?**

Sim. Nossos sistemas de moto-bombas são controlados por inversores de frequência.

## 7. Governança e Controle Social

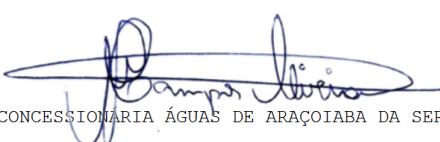
- A concessionária realiza audiências públicas para prestação de contas?**

A concessionária não realiza audiências públicas para prestação de contas diretamente. O processo de fiscalização e questionamento ocorre por meio da agência reguladora e do poder público, que acompanham a prestação dos serviços e analisam os relatórios apresentados.

- Quais são as metas de desempenho assumidas no contrato (ex.: qualidade, perdas, tempo de resposta) e como estão sendo cumpridas?**

As metas de desempenho estão estabelecidas no contrato de concessão, que é um documento público e pode ser consultado na Prefeitura ou junto à Agência Reguladora. É importante destacar que essas metas vêm passando por atualizações significativas em função do novo marco regulatório do saneamento, que introduziu mudanças nas exigências para qualidade, controle de perdas, tempo de resposta e outros indicadores de serviço. O cumprimento dessas metas é monitorado periodicamente pelas entidades reguladoras e publicamente reportado para garantir transparência e melhoria contínua dos serviços.

Colocamo-nos à disposição e renovamos nossos votos de estima e consideração.



CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE ARAÇOIABA DA SERRA

Atenciosamente,

RUA 21 DE ABRIL, 546 – CENTRO – ARAÇOIABA DA SERRA – SP  
CEP: 18190-000 TEL: 0800 110 0157

Página 15 de 15

Visando a organização, protocolos claros e eficiência na área da Saúde, fazemos as seguintes perguntas:

1. Há gestão por protocolos para reduzir variação no cuidado e melhora segurança do paciente.?

Uso de protocolos clínicos e fluxos de atendimento padronizados (linha de cuidado clara: acolhimento → consulta → exames → retorno).

2. Classificação de risco e regulação inteligente?

Implantação de acolhimento com classificação de risco no PA, priorizando urgência real. Além de regulação das vagas de especialidades com critérios claros, evitando o “quem chega primeiro”.

3. Integração com a Atenção Básica?

Ocorrem reuniões mensais, por exemplo. E, na cidade, dá para organizar um sistema de contrarreferência (paciente não “some” depois da especialidade, volta com encaminhamento escrito para a UBS acompanhar)?

4. Gestão de agendas e filas?

Informatização ou, ao menos, planilha centralizada com lista de espera por especialidade. Também por definição de tempos de resposta esperados (ex.: consulta de retorno em até 30 dias, urgência em até 72h).

5. Equipe multiprofissional?

Mesmo com equipe reduzida, usar melhor o potencial: médico, enfermeiro, dentista, assistente social, psicólogo. E divisão de responsabilidades conforme protocolos, evitando sobrecarga no médico.

6. Monitoramento por indicadores?

Tempo de espera para consulta, % de consultas resolvidas na própria unidade sem precisar de encaminhamento, absenteísmo, taxa de retorno, satisfação do usuário.

7. Educação em saúde e prevenção?

Aproveitamento da espera para orientar pacientes (vídeos, rodas de conversa). UBS e PA podem usar salas de espera para campanhas rápidas de prevenção (hipertensão, diabetes, dengue etc.).

8. Humanização do atendimento?

Acolhimento estruturado, escuta ativa e linguagem clara.

9. Há treinamento contínuo da equipe?
10. Garantia de prioridade dos casos mais graves?
11. Exposição dos canais de Ouvidoria visível em todas as unidades?
12. É possível colocar, de modo bem visível na recepção, o tempo de espera para cada prioridade (emergência, urgência, eletivo), o nome dos médicos que estão atendendo no dia e suas especialidades?