

Processo nº _____

Fls _____

Rúbrica _____



Prefeitura Municipal de Piracaia

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

DIVISÃO DE PROTOCOLO E ARQUIVO

Processo Nº _____

Interessado _____

Assunto _____

Despacho _____

Data _____ de _____ de _____



0016002/2025

12/09/2025 10:24:07

924/OVD/2025

Solicitante: OUVIDORIA
MUNICIPAL

Assunto: OUTROS ASSUNTOS
Compl. Assunto: RELATORIO DA OUVIDORIA PUBLICA 2º
QUADRIMESTRE 2025

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL
Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000
Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209
e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACAIA
PROTÓCOLO GERAL Nº 9.16.002
PROCESSO Nº 9.24
DATA 12/09/25

RELATÓRIO DA OUVIDORIA PÚBLICA 2º QUADRIMESTRE 2025

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



Nº	DATA	Tipo	Departamento	Motivo	Resolução	Tempo Res. (dias)
7591	05/05/2025	Meio Ambiente	Atendimento	Descarte de entulho em local impróprio		
7935	07/05/2025	Educação	Atendimento	Professora da Rede Municipal reclama sobre falta de educação por parte de funcionária do RH ao ser questionada sobre desconto em holerith	O Diretor do Departamento de Recursos Humanos sanou a dúvida da Professora e ainda colocando-se à disposição para maiores esclarecimentos	16
8027	08/05/2025	Administração	Atendimento	Município abriu um protocolo em 18/02 para troca de titularidade em imóvel, pagou a taxa e até a presente data não havia sido atendido em sua solicitação	A Chefia da Divisão do Cadastro informou que a referida solicitação estava disponível para conhecimento no setor de protocolo	08
8520	15/05/2025	Obras	Atendimento	Município reclama sobre placa colocada por comerciante obstruindo a calçada, os pedestres têm que sair no meio fio, podendo causar acidentes e atropelamentos	O setor de fiscalização de posturas tomou as devidas providências, solicitando ao comerciante que retirasse a placa desobstruindo a calçada	98
8639	16/05/2025	Recursos Humanos	Atendimento	Município reclama da falta de pagamento do PASEP, pois de acordo com o Ministério Público a Prefeitura teria até o dia 15/05 para efetuar o pagamento.	O Diretor do Departamento de Recursos Humanos informou que as informações de alguns servidores foram reenviadas, diante disso o Diretor entrou em contato com o Ministério do Trabalho que informou que os pagamentos serão disponibilizados a partir de outubro de	07

03

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



				2025, mais precisamente no dia 15/10/2025.	
8809	20/05/2025	Meio Ambiente	Atendimento	<p>Munícipe alerta para uma árvore bem grande em frente ao estacionamento da Empresa COFAT, está pendendo para rua, a Munícipe solicita sua retirada, pois está causando riscos.</p> <p>Munícipe informa que ao realizar visita ao imóvel a fim de agendar limpeza verificou-se muro do vizinho cheio de trincas e rachaduras demonstrando risco de desabamento, também constatou cano de vazão de água de chuva (muito grave abuso) para o imóvel de propriedade do Sr. Alpino Rodrigues, que não consegue manter o imóvel limpo por razão de descarte de variados tipos de objetos e lixo.</p> <p>Solicita, as devidas correções evitando assim maiores prejuízos e a segurança de todos, evitando proliferação de roedores, encharcamento da terra e possível erosão.</p>	
8975	22/05/2025	Obras	Atendimento		
9086	23/05/2025	Guarda Municipal	Segurança Pública	<p>Munícipe informa que ocorreu um acidente com atropelamento por moto de uma senhora por volta das 16h próximo ao portal, no sábado, dia 17/05/2025 e</p> <p>A Comandante esclareceu que conforme prevê a lei geral de proteção de dados, a parte interessada deverá realizar o pedido com cópia do boletim de ocorrência.</p>	38

209

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



9275	27/05/2025	Obras	Atendimento	<p>solicita as filmagens das câmeras da Guarda Municipal</p> <p>Munícipe solicita vistoria, e melhorias no acesso ao local e pavimentação do logradouro público travessa da estrada municipal Aldeia do Pião</p>	<p>Segundo o funcionário da Secretaria de Gestão Operacional a solicitação foi executada</p>	29
9445	29/05/2025	Educação	Atendimento	<p>Munícipe formalizou denúncia contra o Diretor Álvaro Mazzocatto, em razão de comportamento abusivo e prática de coação em ambiente de trabalho, o que configura infração ética e administrativa.</p> <p>No exercício de sua função como professora da educação infantil, foi abordada pelo Diretor que condicionou a manutenção de sua carga suplementar à aceitação de uma nova função que, desde o início, manifestou não ter interesse.</p> <p>Ocorre que, diante de sua recusa, o Diretor passou a utilizar ameaças veladas e diretas, afirmando que, caso não aceitasse a função proposta, teria sua carga suplementar removida.</p> <p>Solicita que esta denúncia seja apurada com rigor, garantindo a proteção dos seus direitos e a manutenção de um ambiente de trabalho ético, respeitoso e livre de ameaças.</p>	<p>O Diretor destaca que observou, ao longo de um período, sinais de dificuldades por parte da docente da entre os comportamentos notados, destaque.</p> <ul style="list-style-type: none"> - elevado nível de estresse durante o exercício das atividades pedagógicas; - ausência de organização básica com os alunos, como a formação de filas; - uso excessivo de gritos como forma de conduzir a turma, em todos os lugares. - episódios de choro em sala de aula, deixando as crianças assustadas. - não cumprindo com entrega dos trabalhos pedagógicos, como semanários, e os que entregava, não estava corretamente organizado ou preenchido. - frequentes atrasos e ausência, muitas vezes justificadas por questões 	19

305

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000
Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209
e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



9769	03/06/2025	Educação	Atendimento	<p>Munícipe registrou uma reclamação referente à gestão da EMEI. Irineu Ferreira da Costa, sob responsabilidade do atual Diretor, Sr. Álvaro Mazzocatto, que assumiu a unidade no início deste ano. Desde então, a rotina da creche tem sido marcada por desorganização administrativa, falta de comunicação eficaz, ausência de empatia no trato com funcionários e pais, além de posturas autoritárias que comprometem o bem-estar da equipe e a qualidade do atendimento às crianças.</p>	<p>mecânicas envolvendo seu veículo. Diante desse quadro, sua postura, sempre foi de orientação, escuta e apoio, no intuito de preservar o bem estar da profissional e, principalmente, o bom andamento do processo educacional. Em momento algum houve qualquer intenção de retirá-la do cargo. Houve uma conversa que poderia colocá-la a fazer um serviço de apoio pedagógico, para preservá-la, e nada disso aconteceu. o objetivo sempre foi o de zelar pela qualidade do ensino e pelo equilíbrio emocional da equipe escolar</p>	<p>A Secretária de Educação informou a mãe que todas as medidas cabíveis estavam sendo tomadas, entre elas uma reunião, entre o Diretor, Professores, Pais e Funcionários para equacionar os problemas apresentados.</p>	01
------	------------	----------	-------------	--	---	--	----

90

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000
Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209
e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



10222	09/06/2025	Obras	Atendimento	<p>Município sugeriu renovar, incrementar e divulgar de forma abrangente as consultas públicas municipais. O objetivo é uma maior participação e engajamento da comunidade no envolvimento nas decisões do Município, promovendo a participação direta da sociedade na elaboração de políticas e obras públicas. Ouvir mais o povo é importante componente na tomada de decisões que impactam a vida dos cidadãos e legitimam a Administração pública. Deve ser feita de forma impactante e que estimule todas as pessoas a participarem.</p>	<p>O Chefe de Gabinete encaminhou a solicitação a Secretária de Saúde, a mesma informou que as informações que são divulgadas em nossas mídias oficiais da municipalidade.</p>	36
10932	23/06/2025	Obras	Atendimento	<p>Município reclamou contra caminho de entulho e bloquete descarregado pela própria Prefeitura no dia 23 de junho de 2025, em frente à sua casa. Não foi avisado previamente que esse material ia ser colocado em frente à sua residência, segundo ele, não autorizou. Possui fotos e vídeo do momento que o caminho chegou. Estava no trabalho, não tinha ninguém em casa, se não fosse por um vizinho a situação estaria pior.</p>	<p>Segundo o funcionário da Secretaria de Gestão Operacional, o entulho foi retirado.</p>	08
11479	01/07/2025	Fiscalização Tributária	Administrativo	<p>Município realizou uma solicitação através do r-77984, para emissão de guia de ITBI, pois estava realizando a compra de um imóvel no Município. Ocorre que ao fazer a consulta do requerimento apareceu a informação de que foi negado, mas não</p>	<p>A Chefe de Divisão do Setor de Fiscalização informou que o documento referente ao número r-77984 foi devidamente recepcionado pelo setor de protocolo desta instituição. O recebimento</p>	01

207

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



			está conseguindo visualizar o protocolo de atendimento.	e o protocolo do referido documento ocorreram em 27 de junho de 2025.	
11647	04/07/2025	Obras	Atendimento	Município informa sobre uma obra de um vizinho chamado Edson apelido dele é "Prego" ele tem um pesqueiro e comprou tubos de concreto por conta própria e está colocando na beirada da rua perto da sua propriedade e das demais casas da vizinhança, toda vez que chove toda água desse tubo invade as casas, causando prejuízos aos vizinhos.	O protocolo foi recebido, mas ainda segue sem devolutiva.
11656	04/07/2025	Operacional	Atendimento	Município fez um protocolo em fevereiro/2025, nº protocolo 3448/2025 e que ainda não foi atendido, a rua fica escura e passível de assaltos e acidentes de carro, solicita providências, tiraram tudo do poste e não foi repostos.	O protocolo foi recebido, mas ainda segue sem devolutiva.
11894	10/07/2025	Recursos Humanos	Atendimento	Advogada da servidora em questão solicita informações junto Departamento de Recursos Humanos, pois ela solicitou ao INSS um benefício assistencial à pessoa com deficiência para a Sra. Maria Raimunda, ocorre que o INSS sustenta que ela possui vínculo em aberto com o município de Piracaia.	O Diretor do Departamento de Recursos Humanos disponibilizou a documentação necessária, para que a Advogada pudesse dar andamento na documentação junto ao INSS da servidora em questão.
12090	15/07/2025	Saúde	Atendimento	No dia 14/07/2025, município entrou em contato com a Central de Ambulâncias, foi atendido pelo funcionário	Em resposta ao ocorrido, o servidor informou que em momento algum se
					01
					42

08

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



12091	15/07/2025	Desenvolvimento Social	Administrativo	<p>Heber. Informou que precisava buscar sua mãe na Santa Casa e levá-la para casa, pois a mesma é acamada. Segundo ele o funcionário começou a se exaltar levantando o tom de voz. Em nenhum momento foi desrespeitoso com ele. Pede providências no sentido de realocá-lo em outro setor, pois não tem preparo para lidar com atendimento ao público.</p> <p>Munícipe denuncia que pessoas do Programa Minha Casa, Minha Vida, não possuem imóveis em seu nome, mas são herdeiros e estão na lista de contemplados nas casas populares</p> <p>Munícipe fez a abertura de um protocolo n°: 10565/2025 aberto em 17/06/2025, porém até o momento não recebeu nenhum posicionamento. Tem entrado em contato com o Posto de Saúde, é direcionada para várias pessoas, mas não consegue resolver seu problema, precisa da ficha de atendimento do SAMU, feito a sua mãe em 09/06/2025, por volta das 06h50, não reside do</p>	<p>exaltou com o filho da paciente , informou sobre as condutas a serem seguidas, as solicitações de alta dos pacientes quando liberados para casa é necessário que um enfermeiro se dirija até a recepção do hospital e ele informa a Central de Ambulâncias sobre a necessidade do transporte do paciente para casa, pois existem protocolos que devem ser seguidos. Se colocou à disposição para um pedido de desculpas ao filho da paciente.</p> <p>A funcionária da Secretaria de Desenvolvimento Social acatou a denúncia e ela foi deferida.</p>	<p>36</p>
12277	17/07/2025	Saúde	Atendimento	<p>A responsável pelo SAMU atendeu a solicitação.</p>	<p>47</p>	

209

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



				Município por isso a necessidade de tentar resolver por telefone.		
12278	17/07/2025	Desenvolvimento Social	Atendimento	Munícipe denuncia que pessoas contempladas com o Programa Minha Casa Minha Vida, estão indevidamente cadastradas na lista de beneficiários	A funcionária da Secretaria de Desenvolvimento Social acatou a denúncia e ela foi deferida.	34
12279	17/07/2025	Desenvolvimento Social	Atendimento	Munícipe denuncia que pessoas contempladas com o Programa Minha Casa Minha Vida, estão indevidamente cadastradas na lista de beneficiários	A funcionária da Secretaria de Desenvolvimento Social acatou a denúncia e ela foi deferida.	34
12477	23/07/2025	Obras	Atendimento	Munícipe reclama que desde janeiro deste ano fez 3 protocolos referentes a troca de lâmpadas queimadas nas vias públicas do seu bairro, os responsáveis não efetuaram a troca até a presente data. São 5 lâmpadas queimadas há mais de um ano. Em um dos protocolos que informaram que a troca havia sido feita e arquivaram, porém o problema ainda está sem solução.	Conforme informação do servidor da Secretaria de Gestão de Assuntos Operacionais, o serviço foi executado.	42
13045	04/08/2025	Esportes	Atendimento	Munícipe estava no Centro Esportivo Municipal assistindo um jogo de futebol, quando ele e seu colega foram abordados pelos seguranças do local, de forma agressiva, pois seu colega estava portando bebida alcóolica o que é proibido no local. Tanto ele	O Assessor de Esportes, responsável pelo Centro Esportivo assegurou que o assunto está sendo tratado com a máxima seriedade. Foi iniciada uma averiguação detalhada sobre os eventos relatados, em especial quanto à conduta do segurança envolvido e às	01

10

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA
OUIDORIA MUNICIPAL
 Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000
 Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209
 e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



				<p>quanto o colega prontamente atenderam a solicitação, mas indignou-se pela forma como foi abordado.</p>	<p>circunstâncias da sua abordagem. medidas disciplinares apropriadas, caso seja confirmado o descaso relatado. Informou que a Prefeitura Municipal de Piracaia, juntamente com o Departamento de Esportes, repudia veementemente qualquer ato que esteja em desacordo com a legislação vigente e que afronte os princípios constitucionais, sobretudo os direitos do cidadão previstos na constituição federal, como o direito de ir e vir e o respeito à dignidade da pessoa humana.</p>	
13161	05/08/2025	Desenvolvimento Social	Atendimento	<p>Munícipe denuncia que pessoas contempladas com o Programa Minha Casa Minha Vida, estão indevidamente cadastradas na lista de beneficiários</p>	<p>A funcionária da Secretaria de Desenvolvimento Social informou que, conforme disposto no edital nº01/2025 do Programa Minha Casa, Minha Vida, o prazo para apresentação de denúncias, impugnações e recursos foi estabelecido entre 14 e 15 de julho. Não sendo possível o recebimento e a análise desta denúncia, por não atender o referido edital. Ressaltou ainda que os novos nomes dos titulares são de pessoas que já estavam na lista de suplentes e que a observância desses prazos é necessária</p>	15

3

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



13412	08/08/2025	Desenvolvimento Social	Atendimento	Município denuncia que pessoas contempladas com o Programa Minha Casa Minha Vida, estão indevidamente cadastradas na lista de beneficiários	para cumprimento das regras aplicáveis a todos os candidatos.	12
13413	08/08/2025	Desenvolvimento Social	Atendimento	Município denuncia que pessoas contempladas com o Programa Minha Casa Minha Vida, estão indevidamente cadastradas na lista de beneficiários	A funcionária da Secretaria de Desenvolvimento Social informou que, conforme disposto no edital nº01/2025 do Programa Minha Casa, Minha Vida, o prazo para apresentação de denúncias, impugnações e recursos foi estabelecido entre 14 e 15 de julho. Não sendo possível o recebimento e a análise desta denúncia, por não atender o referido edital. Ressaltou ainda que os novos nomes dos titulares são de pessoas que já estavam na lista de suplentes e que a observância desses prazos é necessária para cumprimento das regras aplicáveis a todos os candidatos.	12
13539	11/08/2025	Esportes	Atendimento	Município voltou a ter problemas com o segurança contratado, que veio confrontá-lo perante a sua família, em dia de jogo no Centro Esportivo Municipal	O Assessor de Esportes tomou ciência dos acontecimentos e reafirmou que o ambiente do evento é mantido como familiar e seguro, solicitou gentilmente	02

12

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



13540	11/08/2025	Recursos Humanos	Atendimento	<p>Servidora formalizou uma reclamação a respeito da ausência de correção de um erro formal em seu holerite, referente à data de admissão. E ainda solicitou informações sobre a lei nº 3.403, de 21 de agosto de 2024, se a alteração da nomenclatura e escolaridade de cargos públicos prevista nesta lei resultou em modificações nas respectivas referências salariais.</p>	<p>que o munícipe permanecesse no Ginásio com sua família ao lado de sua torcida para seu conforto e segurança. Atendendo preocupação do munícipe, o segurança citado foi designado para estar ao seu lado durante todo o tempo dentro da quadra, garantindo a ordem. após o término do jogo, este segurança retornou às suas funções habituais na entrada do recinto, onde realizou a orientação e fiscalização do público presente. Ressaltou que não houve qualquer problema envolvendo a sua torcida</p>	<p>O Diretor do Departamento de Recursos Humanos informou que em atenção aos questionamentos feitos pela servidora, informou que a administração tem conhecimento que a data da admissão correta é 9/05/2007, e que estão tomando todas as medidas necessárias para tal, inclusive junto ao e-social. Solicitou que a Servidora aguarde a conclusão. Já quanto a lei 3403/24, houve somente a alteração da nomenclatura e da</p>	09
-------	------------	------------------	-------------	---	--	--	----

13

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracata.sp.gov.br



e-mail	12/08/2025	Saúde	Denúncia Anônima	<p>Município relatou irregularidades na Secretaria de Saúde, referente a desvios de função, técnicos de enfermagem atuando como enfermeiros, contratações por RPA e ainda no Posto de Saúde do Bairro do Pião possui apenas uma trainee</p>	<p>Documentos foram entregues fisicamente na Secretaria de Saúde, mas ainda segue sem devolutiva.</p>	
14228	20/08/2025	Obras	Atendimento	<p>Município denunciou um vizinho que está fechando uma rua de acesso a vários bairros sem acesso, segundo ele está colocando um portão na rua e dificultando a locomoção das pessoas que utilizam a via.</p>	<p>O protocolo foi recebido, tramitou por alguns departamentos, mas ainda segue sem devolutiva.</p>	
14229	20/08/2025	Administrativo	Atendimento	<p>Servidor solicita informações sobre o valor da diária constante do Regime de Adiantamento, fez um protocolo o de nº. 4375/2025 (ainda em aberto) solicitando o reajuste do valor da diária do Regime de Adiantamento. O Chefe de Gabinete informou que estava analisando a possibilidade. Após três meses sem retorno, reiterou a solicitação através da Ouvidoria.</p>	<p>O protocolo foi recebido, tramitou por alguns departamentos, mas ainda segue sem devolutiva.</p>	

14

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracata.sp.gov.br



14231	20/08/2025	Saúde	Atendimento	<p>Munícipe reclamou que no dia 05/08, às 7h30 tinha agenda para retirada de alimentação e equipamentos, para sua neta, a médica atrasou e segundo ela isso tem acontecido de forma recorrente, além do mal atendimento por parte dos atendentes, quando ela questionou esse atraso da médica.</p>	<p>A Secretária de Saúde tomou conhecimento dos acontecimentos e informou que tomou as medidas cabíveis.</p>	06
14232	20/08/2025	Educação	Atendimento	<p>Mãe de aluno da Rede Municipal informou que tem dois filhos menores, um estuda na escola Santo Antonio que abre as 06h30, porém o transporte utilizado por ele passa em sua residência às 05h40, chegando na escola em torno de 06h15, não tendo ninguém para recebê-lo. Já seu outro filho que estuda na Escola João de Moraes Goes, utiliza o mesmo transporte, mas a escola abre às 7h30. No retorno o motorista pega os irmãos após às 17h chegando em casa em torno de 19h.</p>	<p>A funcionária da Secretaria de Educação, responsável pelo transporte escolar informou que a requerente já tinha sido informada pelo setor quando matriculou seus filhos em escolas de período integral, a respeito dos horários disponíveis e ainda que o seu filho que estuda na escola Santo Antonio não teria direito ao transporte por estar fora da rede física, pois a requerente reside no Bairro do Barroco.</p> <p>Diante da reclamação formalizada, encaminhou o protocolo para Cooperativa que faz o transporte escolar no Bairro do Barroco para verificar a situação. A Cooperativa decidiu ajuda-la da melhor forma possível e já vem prestando o serviço há algum tempo.</p>	13

15
3

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUVIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



14233	20/08/2025	Recursos Humanos	Atendimento	Munícipe solicita a devolutiva do protocolo 12518/2025, que se encontra na Secretaria de Saúde.	Em atenção ao solicitado pela requerente, o Diretor do Departamento de Recursos Humanos informou que o protocolo 12518/25, foi concluído. Informou também que os trâmites dos protocolos on-line, são encaminhados diretamente ao e-mail dos requerentes, para acompanhamento e ciência.	01
14234	20/08/2025	Recursos Humanos	Atendimento	Munícipe denunciou que servidores municipais estão vendendo suas cestas básicas pela internet, segundo ele uma péssima imagem para o município, solicita apuração por parte dos responsáveis.	O Diretor do Departamento de Recursos Humanos apenas informou que a denúncia foi recebida.	14
14235	20/08/2025	Obras	Atendimento	Munícipe solicita informações com relação a declaração de irregularidade do loteamento Parque das Ameixas, está há 4 anos pagando terreno, bem como IPTU, se o documento assinado pelo Prefeito é definitivo ou temporário. Questionou ainda se a Prefeitura não tinha lotes no loteamento como garantia? Precisam de um respaldo.		
14236	20/08/2025	Saúde	Atendimento	Munícipe informou que na data de 19/08/2025, necessitou de informação referente a 2 vacinas para sua mãe que é idosa, fez um total de 13 ligações, porém sem sucesso, ou não atendem e quando	A Secretária de Saúde tomou conhecimento dos acontecimentos e informou que tomou as medidas cabíveis.	06

56

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



14383	21/08/2025	Recursos Humanos	Atendimento	<p>atendem desligam. Se o número de telefone existe é para ser utilizado.</p> <p>Município solicita informações com base na lei de acesso à informação (lei nº 12.527/2011), como essas informações não estão disponíveis, solicitou a lista atualizada dos participantes do programa frente de trabalho, incluindo nome completo, data de início no programa, setor/local de atuação e situação atual (ativo, desligado, etc...)</p>	<p>A Secretária de Desenvolvimento Social solicitou ao requerente o motivo para esse acesso público, em respeito à Lei 13.709/2018 (cap.ii, seção i art. 7º, § 3º) uma vez que as pessoas estão em situação de vulnerabilidade.</p>	<p>Foi encaminhada solicitação ao Município e até agora não tivemos resposta</p>
14384	21/08/2025	Obras	Atendimento	<p>Município fez pedido de manutenção dos bloquetes da rua que estão soltos desde o início do ano e recebeu e-mails notificando que foram arquivados por terem sido realizados. Na atual administração ainda não foi efetuado nenhum serviço na rua com exceção de retirada de mato das guias.</p>	<p>O protocolo foi recebido, mas ainda segue sem devolutiva.</p>	
14487	24/08/2025	Recursos Humanos	Atendimento	<p>Município solicita informações com base na Lei nº 12.527/2011 (lei de acesso à informação), solicito, por gentileza, as seguintes informações referentes ao concurso público para o cargo de professor de educação infantil de 2023: - quantidade total de cargos existentes para essa função, conforme legislação, - quantidade de cargos atualmente vagos. - quantidade de candidatos nomeados desde a homologação, - se há previsão de novas nomeações</p>	<p>O Diretor do Departamento de Recursos Humanos informou que em atenção ao protocolo 14487/2025, seguem as informações ali solicitadas: - quantidade total de cargos de professor de educação infantil: 152, - quantidade de cargos atualmente vagos: 18, - quantidade de candidatos nomeados desde a</p>	<p>02</p>

7

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000

Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209

e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



14488	24/08/2025	Saúde	Atendimento	<p>durante o prazo de validade do concurso (inclusive em caso de prorrogação).</p> <p>Município reclama do atendimento da enfermeira Jessica que atua no Pronto Socorro da Santa Casa, a reclamante precisou tomar medicação intravenosa, o acesso fechou, ela pediu ajuda à referida enfermeira que respondeu rispidamente “é só abrir o acesso”, esse procedimento não pode ser feito pelo paciente e sim por um enfermeiro. Solicitou um tratamento mais humanizado por parte do setor de enfermagem.</p>	<p>homologação: 28, - se há previsão de novas nomeações durante o prazo de validade do concurso, inclusive em caso de prorrogação. A convocação e nomeação de novos candidatos, dependem da necessidade e requisição da Secretária Municipal de Educação.</p>	13
14817	27/08/2025	Recursos Humanos	Atendimento	<p>Servidor Municipal protocolou a solicitação sob o nº 14090/2025 e recebeu sua devolutiva. Não concordando com a resposta do Departamento de Recursos Humanos parecer jurídico acerca da devolutiva considerando a existência de vagas remanescentes do concurso público, conforme descrito no protocolo, que não foram preenchidas. tal solicitação se faz necessária em razão da abertura de procedimento junto ao ministério público e da</p>	<p>A Secretária de Assuntos Jurídicos informou ao requerente que atenção a sua solicitação, verificou-se que as solicitações são desconexas entre si, complementa que o Departamento de Recursos Humanos já respondeu todas dúvidas do interessado de forma objetiva no protocolo 14090/2025, não havendo</p>	

18

20

A Ouvidoria Municipal de Piracaia tem como missão ser um canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração pública, promovendo a escuta ativa, o acolhimento de demandas e a busca por soluções que melhorem a qualidade dos serviços públicos.

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados referentes aos atendimentos realizados pela Ouvidoria no segundo quadrimestre de 2025, bem como analisar os tipos de manifestações recebidas e as providências adotadas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas nas seguintes categorias:

- **Atendimentos:** Relatos de insatisfação com serviços prestados ou condutas de servidores públicos.
- **Segurança Pública:** solicitação de cessão de imagens.
- **Denúncia:** irregularidades na Secretaria de Saúde, relacionada a provimento de cargos.

Durante o período analisado, os cidadãos utilizaram os seguintes canais para registrar suas manifestações:

- E-mail institucional;
- Formulário eletrônico no site da Prefeitura;

Tipos de Manifestações:

- **Atendimentos = 41**
- **Segurança Pública = 01**
- **Denúncia = 01**

Manifestações por Setores:

- **Secretaria de Obras = 11**
- **Secretaria de Educação = 04**
- **Administração = 04**
- **Recursos Humanos = 08**
- **Segurança Pública = 01**
- **Secretaria Gestão Operacional = 02**
- **Secretaria de Saúde = 06**
- **Secretaria de Assuntos Sociais = 05**
- **Esportes = 02**

As linhas em vermelho significam que os protocolos não foram respondidos pelos Departamentos.

Dos **43** protocolos, **12** não foram respondidos até o momento, 06 deles não foram sequer recebidos pelas Secretarias: **07** da Secretaria de Obras (05 sem recebimento e 02 tramitando, mas ainda sem devolutiva), **02** da Secretaria Municipal de Saúde (01 sem recebimento e 01 tramitando, mas ainda sem devolutiva), **02** da Secretaria Municipal de Gestão Estratégica Operacional (tramitando, mas ainda sem devolutiva) e da **01** Administração (tramitando, mas ainda sem devolutiva).

O número de protocolos diminuiu em relação ao quadrimestre anterior (60 protocolos no 1º quadrimestre de 2.025).

As maiores demandas foram da Secretaria Municipal de Obras (**9**) Departamento de Recursos Humanos (**8**) e Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (**5**).

No período analisado, as maiores demandas registradas pela Ouvidoria Municipal foram direcionadas a três áreas específicas da administração:

- **Secretaria Municipal de Obras**, com **9 manifestações**, principalmente relacionadas a vistoria de obras, descarte de entulhos, limpezas de terrenos, loteamentos clandestinos, etc...
- **Departamento de Recursos Humanos**, com **8 manifestações**, abordando questões como informações sobre concurso público, folha de pagamento, etc...
- **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social**, com **5 manifestações**, referentes a munícipes que estão na lista de contemplados para as casas populares, que possuem imóveis.

Durante o período analisado, o tempo médio de resposta das manifestações foi de 15 dias corridos, dentro do prazo legal.

As secretarias envolvidas responderam de forma satisfatória e dentro dos prazos, demonstrando comprometimento com a transparência e com a resolutividade das demandas. A agilidade no retorno às manifestações reforça a importância do trabalho conjunto entre a Ouvidoria e os diversos setores da administração pública para garantir um atendimento eficiente ao cidadão.

Registra-se que em janeiro de 2.023 houve a criação de Ouvidoria específica para a Guarda Municipal através do Novo Estatuto da Guarda Municipal (Decreto nº 5.213/2023) e Portaria (nº 11.310/2023) para designação de servidor a partir de 08 de fevereiro de 2.023. Sendo assim, solicitou-se ao responsável o relatório específico da

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA
OUIDORIA MUNICIPAL
Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000
Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209
e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



Ouvidoria da Guarda Municipal para anexar ao relatório da Ouvidoria Geral para fins de compilação e melhor visualização das ações pelo controle externo quando da fiscalização anual.

A Ouvidoria Municipal é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura. Ela permite que as pessoas possam fazer reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou pedir informações sobre os serviços públicos.

A Ouvidoria Municipal tem como principal objetivo garantir que as demandas dos munícipes sejam ouvidas com atenção e respeito. Sempre que possível, buscamos encaminhar e acompanhar cada manifestação, para que ela seja avaliada e atendida dentro das possibilidades da administração pública.

Agradeço o empenho das secretarias e departamentos que colaboraram com as respostas e providências necessárias, bem como a todos os cidadãos que exerceram seu direito de participar ativamente da gestão pública.

Seguiremos atuando com transparência, responsabilidade e respeito à população, fortalecendo a confiança entre o cidadão e o poder público e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços municipais.

Ademais, conforme legislação vigente e pontuação para o IEG-M, é necessário dar transparência ao presente relatório.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Luciana', is written over a horizontal line.

Luciana Paula de Souza Bianco
Responsável pela Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACAIA
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA, TRÂNSITO E DEFESA CIVIL



Av. Danilo Peçanha – 1005 - Juncal – Piracaia – SP – Cep.: 12.970-000 –
Fone: 4036-3714
CNPJ: 45.279.627/0001-61
www.piracaia.sp.gov.br
demtran.gm@piracaia.sp.gov.br

OUVIDORIA

GCM PIRACAIA

2025

SEGUNDO
QUADRIMESTRE

(MAIO/ JUNHO / JULHO / AGOSTO)

Boato



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRACAIA

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA E TRÂNSITO

Av. Danilo Peçanha – 1005 - Juncal – Piracaia – SP – Cep.: 12.970-000 –
Fone: 4036-3714
CNPJ: 45.279.627/0001-61
www.piracaia.sp.gov.br
demtran.gm@piracaia.sp.gov.br



RELATÓRIO DO SEGUNDO QUADRIMESTRE DE 2025

No ano de 2025, esta OUVIDORIA GCMP (Guarda Civil Municipal de Piracaia), através de seu canal oficial, o e-mail: ouvidoria.gcm@piracaia.sp.gov.br, não recebeu nenhuma solicitação de denúncia, reclamação, elogio ou sugestão.

JORGE DONIZETTI BOARETO
OUVIDOR DA GCM PIRACAIA – RE: 143609

CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA
OUIDORIA MUNICIPAL
Rua São Miguel, 200 - Centro - Cep. 12970-000
Fone: (11) 4036-2750 - Ramal 209
e-mail: ouvidoria@piracaia.sp.gov.br



Piracaia, 12 de setembro de 2025.

Da Ouvidoria

Ao protocolo, para autuação e posterior devolução a essa Ouvidoria.

Atenciosamente


Luciana Paula de Souza Bianco
Ouvidoria Municipal

27



CIDADE TURÍSTICA DE PIRACAIA
“Paço Municipal DR. CÉLIO GAYER”
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
Setor de Protocolo e Arquivo

Av. Dr. Candido Rodrigues, nº 120 - Fone: (011) 4036-2040.
www.piracaia.sp.gov.br
e-mail: protocolo@piracaia.sp.gov.br

AUTUAÇÃO

Aos dias 12 de setembro de 2025, autuei os presentes autos sob processo de nº924/OVD/2025.

A (o) Exmo. Sr. (a) OUVIDORIA MUNICIPAL

Protocolo e Arquivo