



**BARUERI**  
CIDADE QUE ACOLHE

An aerial photograph of a city street in Barueri, showing a large parking lot filled with cars, several multi-story buildings, and a curved road. The image has a purple color overlay.

**Relatório Anual  
Ouvidoria Geral do Município  
2024**



**Prefeito do Município de Barueri**  
**RUBENS FURLAN**

**Secretaria de Relações Institucionais**  
**Mario Trimboli Junior**

**Ouvidor Geral do Município de Barueri**  
**Alex Vieira Moraes**



Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar aos gestores da Administração Pública Municipal de Barueri na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de Ouvidoria, apresentamos abaixo os relatórios de atividades referente ao ano de 2023.

**No período de Janeiro a Dezembro de 2024, a Ouvidoria Geral do Município recebeu 9.210 manifestações.**

Ressaltamos que no valor total das demandas também estão inclusas as manifestações da Ouvidoria da Saúde e Ouvidoria da Guarda.

Hoje temos 11 canais diretos com o município por onde ele pode acessar e pedir **Informações**, dar **Sugestões**, fazer **Elogios** e **Reclamações** ou até mesmo **Denunciar** algo de errado dentro das nossas repartições públicas ou município.

São eles:



0800 77 00 123



E-mail:  
[ouvidoria@barueri.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@barueri.sp.gov.br)



Formulário



Atendimento Pessoal

Rua Guilhermina Carril Loureiro,60 - centro



APP Barueri



11 4198.3151

WhatsApp



[www.facebook.com/ouvidoriabarueri](http://www.facebook.com/ouvidoriabarueri)



@ouvidoriabarueri

Instagram



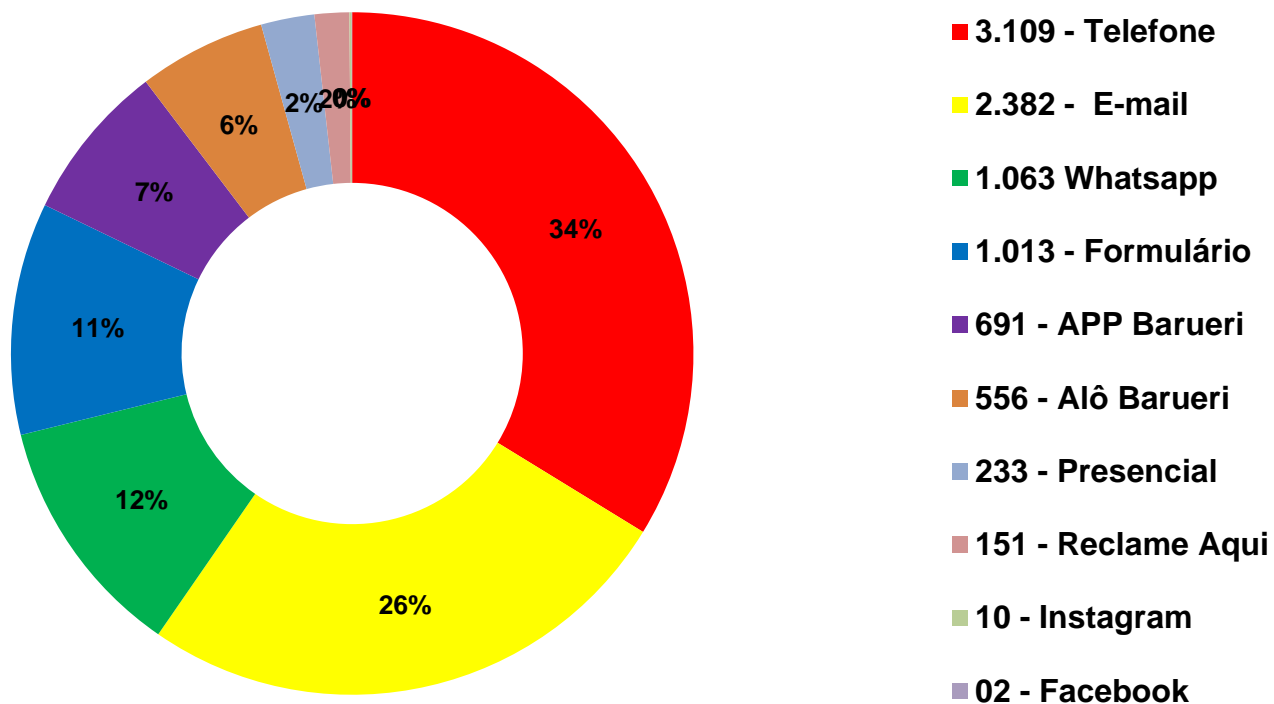
Alô Barueri



QRCode

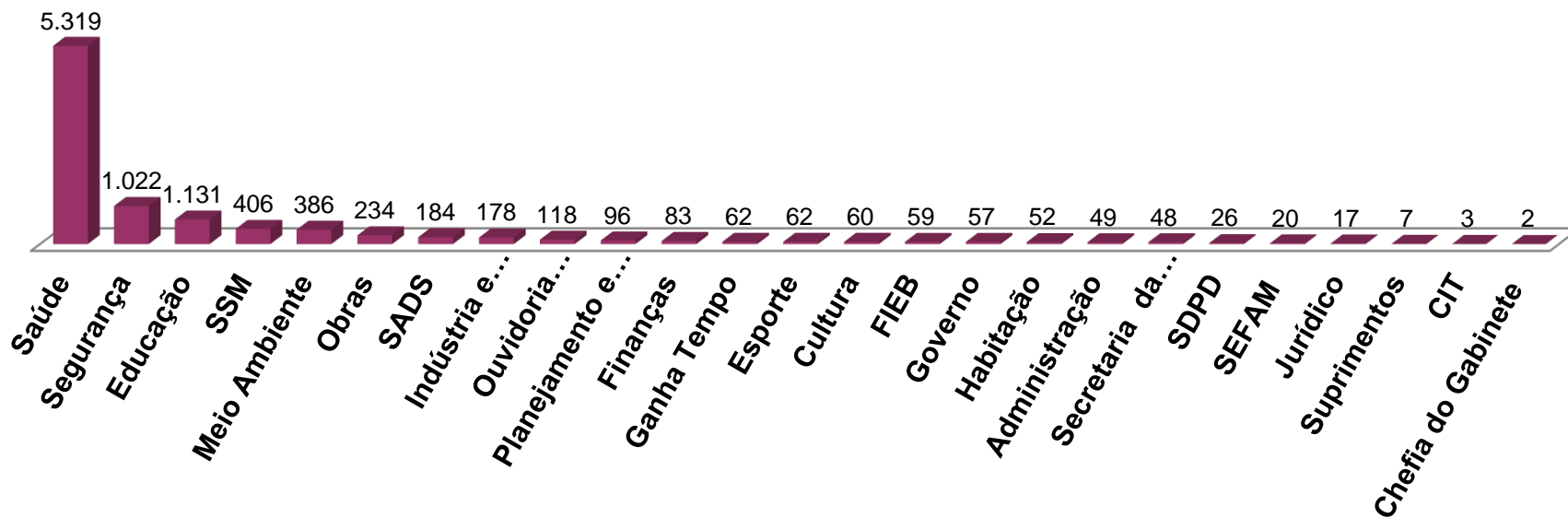
**ReclameAQUI**

Reclame Aqui

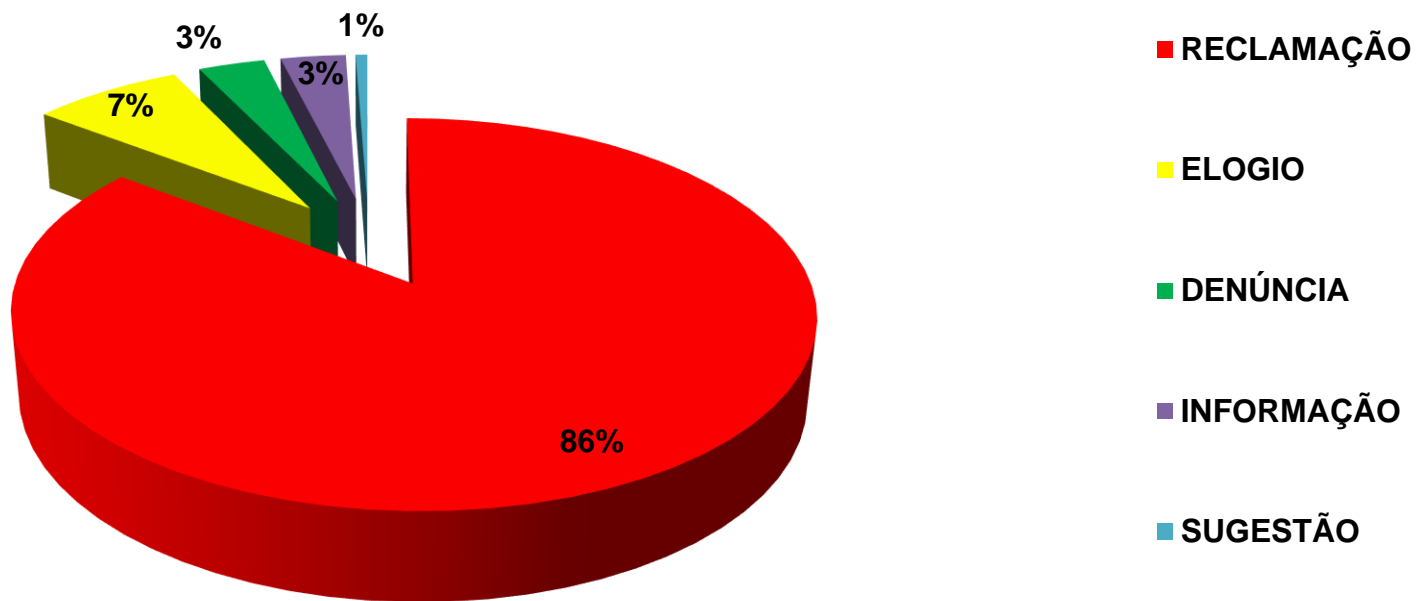


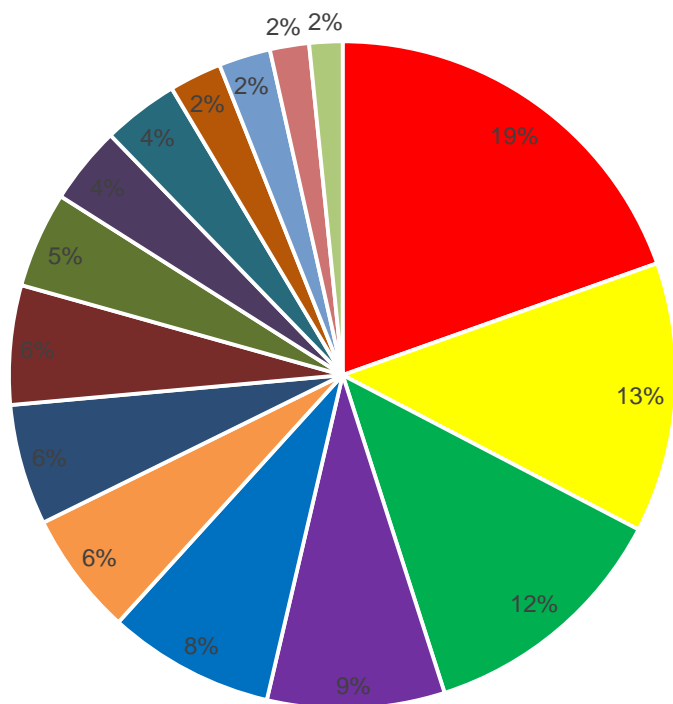
Total:9.210

# Total de Demandas por Secretárias



Total: 9.210

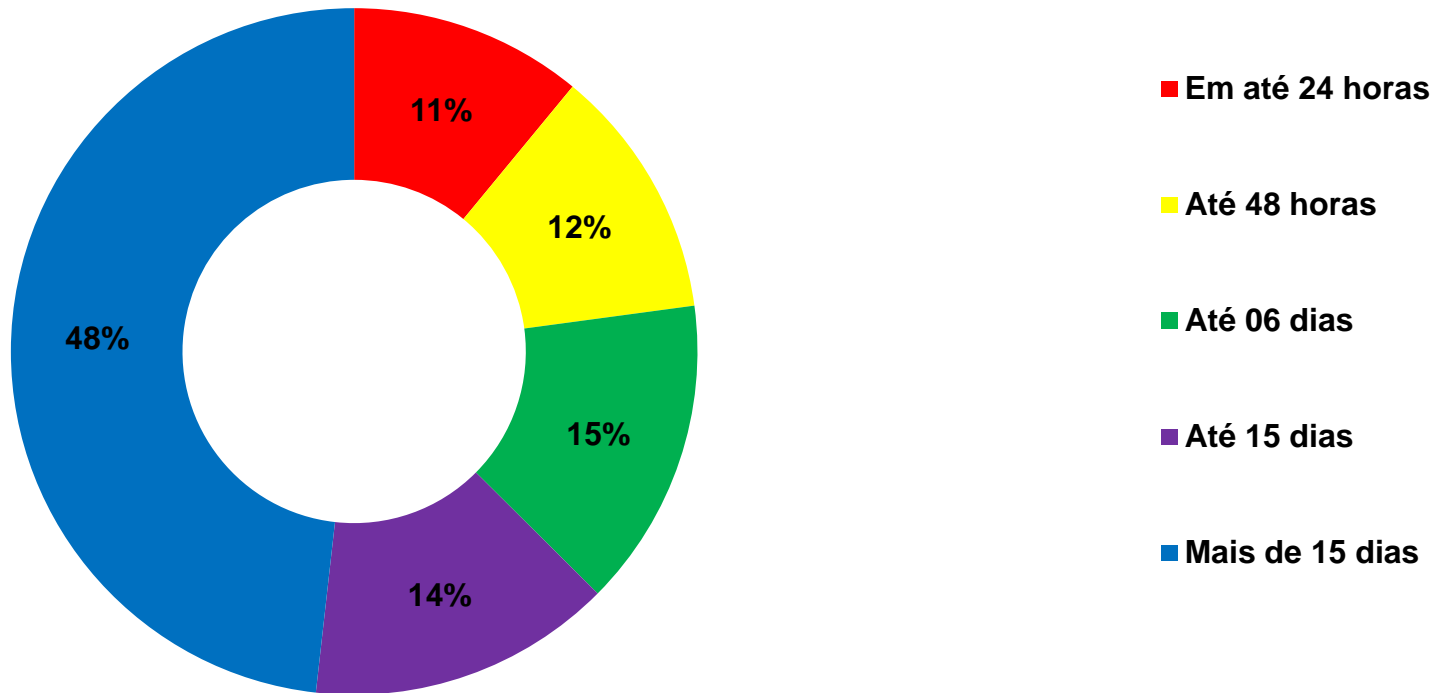




- 1216 - Agenda Consulta
- 814 - Atendimento Médico
- 771 - Demora Atendimento
- 534 - Aulas
- 502 - Agenda de Exames
- 372- Atendimento Recepção
- 364 - Perturbação do Sossego
- 359 - Atendimento Geral
- 289 - Fiscalização
- 234 - Atendimento Enfermagem
- 229 - Manutenção
- 158 - Agenda Cirurgia
- 156 - Limpeza Urbana
- 118 - Transporte Público
- 100 - BAG

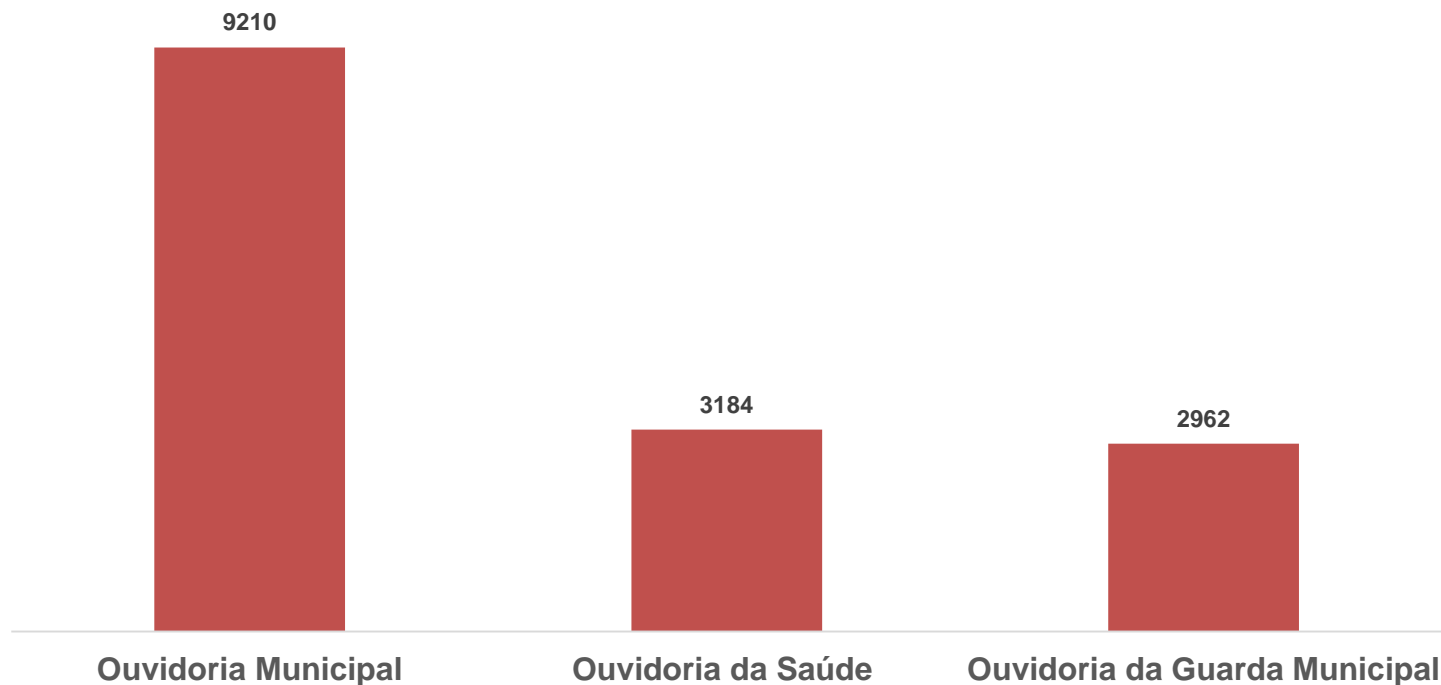
**Total: 9.210**





Total: 9.210

# Ouvidorias (Municipal, Guarda Municipal e Saúde)



**Ouvidoria Geral do Município: 15.356**

# Secretarias com maior número de demandas:

Saúde		Detalhamento	Feedback
<b>Agenda Consulta</b>	<b>1.216</b>	Falta do médico em dia da consulta; Sem sistema para agendamento; Agenda fechada; Prazo do agendamento muito longe; Consultas canceladas sem previsão de agendamento.	<p><b>Atendimento Médico/Recepção/Enfermagem:</b> Há uma necessidade de ter mais servidores treinados para o atendimento humanizado aos munícipes, servidores que sejam comprometidos com o resultado.</p>
<b>Atendimento Médico</b>	<b>814</b>	Poucos médicos; Atendimento ruim; Demora na troca de plantão; Médicos no celular enquanto atende; Tratamento ríspido e atendimento muito rápido sem exames.	
<b>Agenda Exames</b>	<b>502</b>	falta de exames específicos na rede; Demora ou cancelamento dos exames, Demora no agendamento.	<p><b>Demora Atendimento/Agendamento:</b> Uma logística que agilizasse o atendimento de marcação de consultas, exames, cirurgias ou retornos (telefone ou Sistema pelo site da Prefeitura).</p>
<b>Atendimento Recepção</b>	<b>372</b>	Recepcionistas impacientes, grosseiras , funcionários no celular.	
<b>Atendimento Enfermagem</b>	<b>234</b>	Poucos enfermeiras ; Atendimento ruim; Demora para medicação; Tratamento ríspido e atendimento lento, enfermeiros conversando enquanto pacientes esperam.	

# Secretarias com maior número de demandas:

Segurança		Detalhamento	Feedback
<b>Perturbação do Sossego</b>	364	Estabelecimentos ou eventos com sons acima do aceitável ou outras atividade que geram desconfortos e ou constrangimento a população vizinha.	<b>Perturbação do sossego:</b> Fiscalizar com mais vigor em parceria com o SEDET para uma verificação mais apurada aplicando multa quando a lei for desrespeitada.

Educação		Detalhamento	Feedback
<b>Aulas</b>	534	Manutenção prédio escolar, conduta do setor administrativo das secretarias.	Há uma necessidade de ter servidores treinados para o atendimento ao pais e alunos

# Secretarias com maior número de demandas:

Serviços Municipais		Detalhamento	Feedback
<b>Limpeza Urbana</b>	156	Lixos e móveis jogados em calçadas e até mesmo nas ruas..	Para limpeza urbana seria necessário colocar em vigor a ideia de multar os munícipes que tem tal comportamento.
<b>Big Bag</b>	100	Não consegue falar na secretaria para solicitar o Big Bag, Não tem Bag disponível, passam do prazo de retirada do Bag.	Big Bag: Criar canais de comunicação com o munícipe apenas para esse fim facilitaria as solicitações, isso ajudaria na limpeza urbana e retirar os bag nos prazos estipulados, assim não teriam falta.

A Ouvidoria Geral do Município dentro de sua missão de promover interlocução como uma ferramenta indispensável para o fortalecimento da democracia participativa, reitera seu compromisso institucional de permanecer interagindo com a sociedade/serviços/governo em busca contínua do aperfeiçoamento dos serviços prestado pelo Município de Barueri à sociedade, atuando com imparcialidade na análise das manifestações dos cidadãos com os órgãos envolvidos.

As manifestações dos cidadãos são tratadas e encaminhadas para os órgãos competentes, responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis. Temos como desafio para 2024, facilitar o acesso às informações junto aos órgãos públicos, melhorando o bom relacionamento entre cidadão e o governo; ampliar a transparência das ações; aprimorar as boas práticas; colaborar para o aperfeiçoamento dos procedimentos e sensibilizar os órgãos públicos quanto a relevância da Ouvidoria.

**Alex Vieira Moraes**  
**Ouvidor Geral do Município**