



BARUERI
CIDADE INTELIGENTE E SUSTENTÁVEL



**Relatório Anual
Ouvidoria Geral do Município
2021**

An aerial photograph of a city street scene, likely in Barueri, showing modern buildings, a large parking lot filled with cars, and a curved road. The image is overlaid with a semi-transparent purple filter.



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 2021.

No período de janeiro a dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu 16763 manifestações, o que implica em uma média mensal de 1396 demandas.

Hoje temos 12 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



Formulário



Atendimento Pessoal



APP Barueri

ReclameAQUI

Reclame Aqui



11 98690-7628

WhatsApp



www.facebook.com/ouvidoriabarueri



@ouvidoriabarueri

Instagram



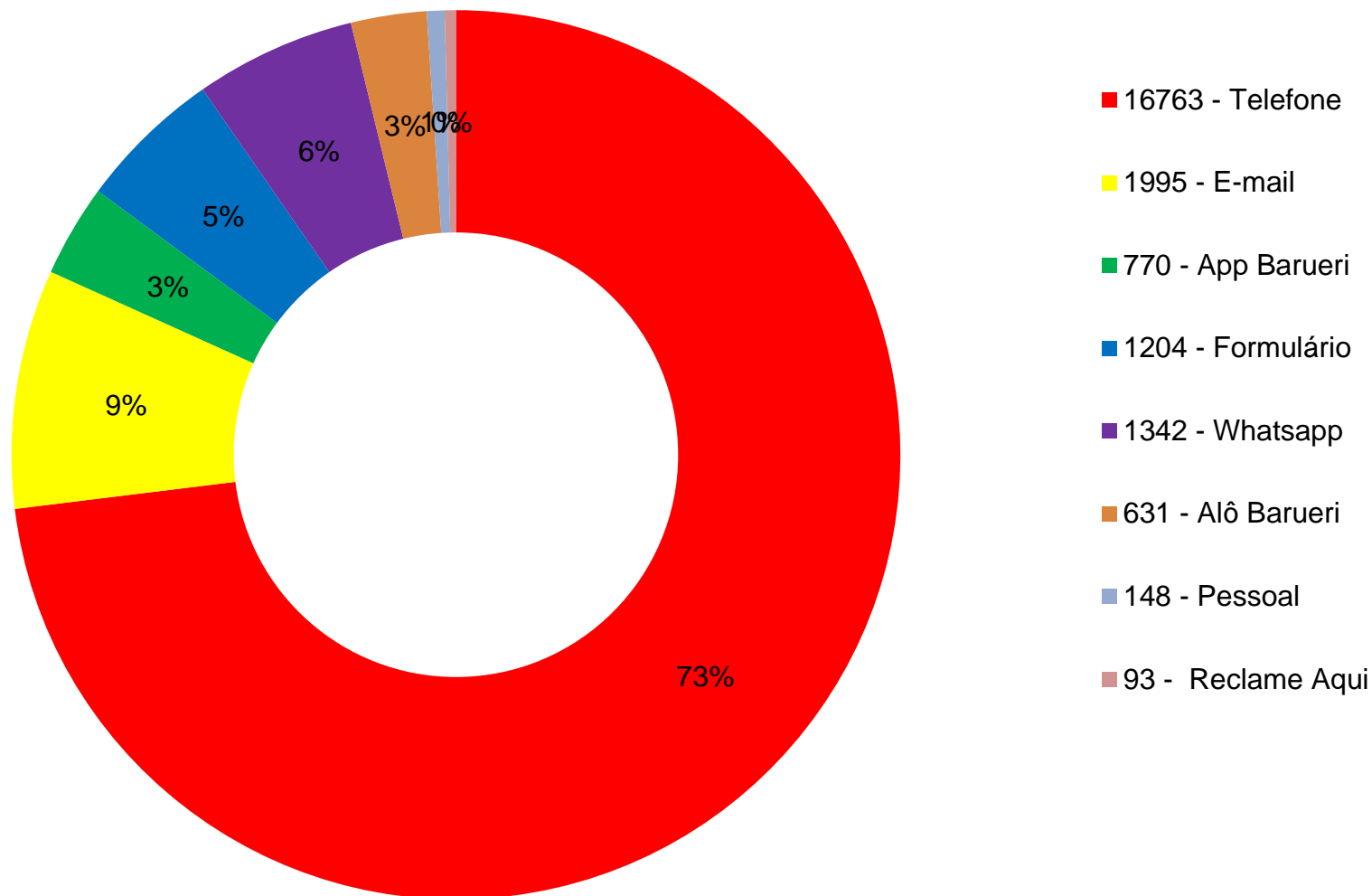
Alô Barueri

CHATBOOT

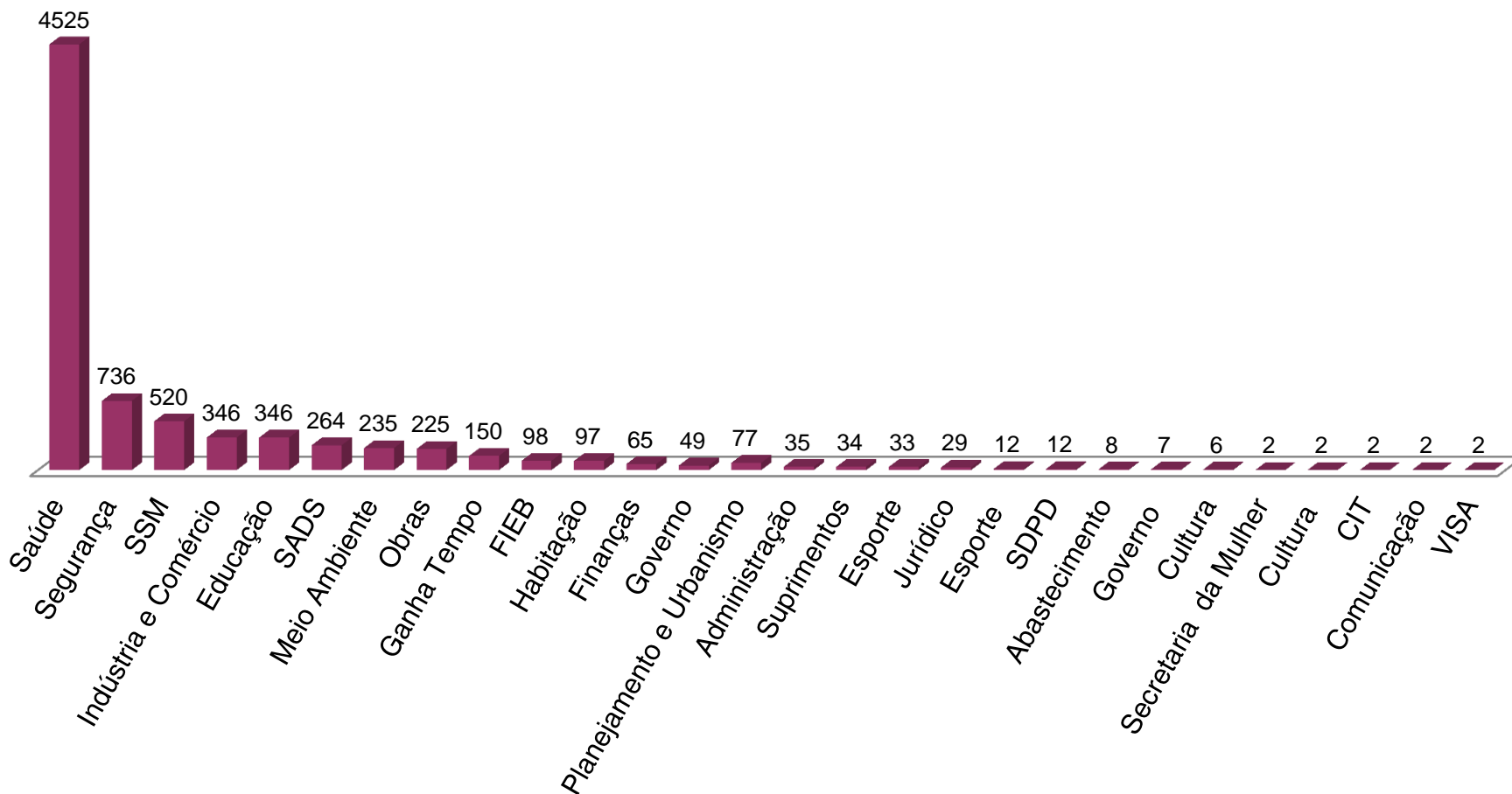
www.facebook.com/ouvidoriabarueri



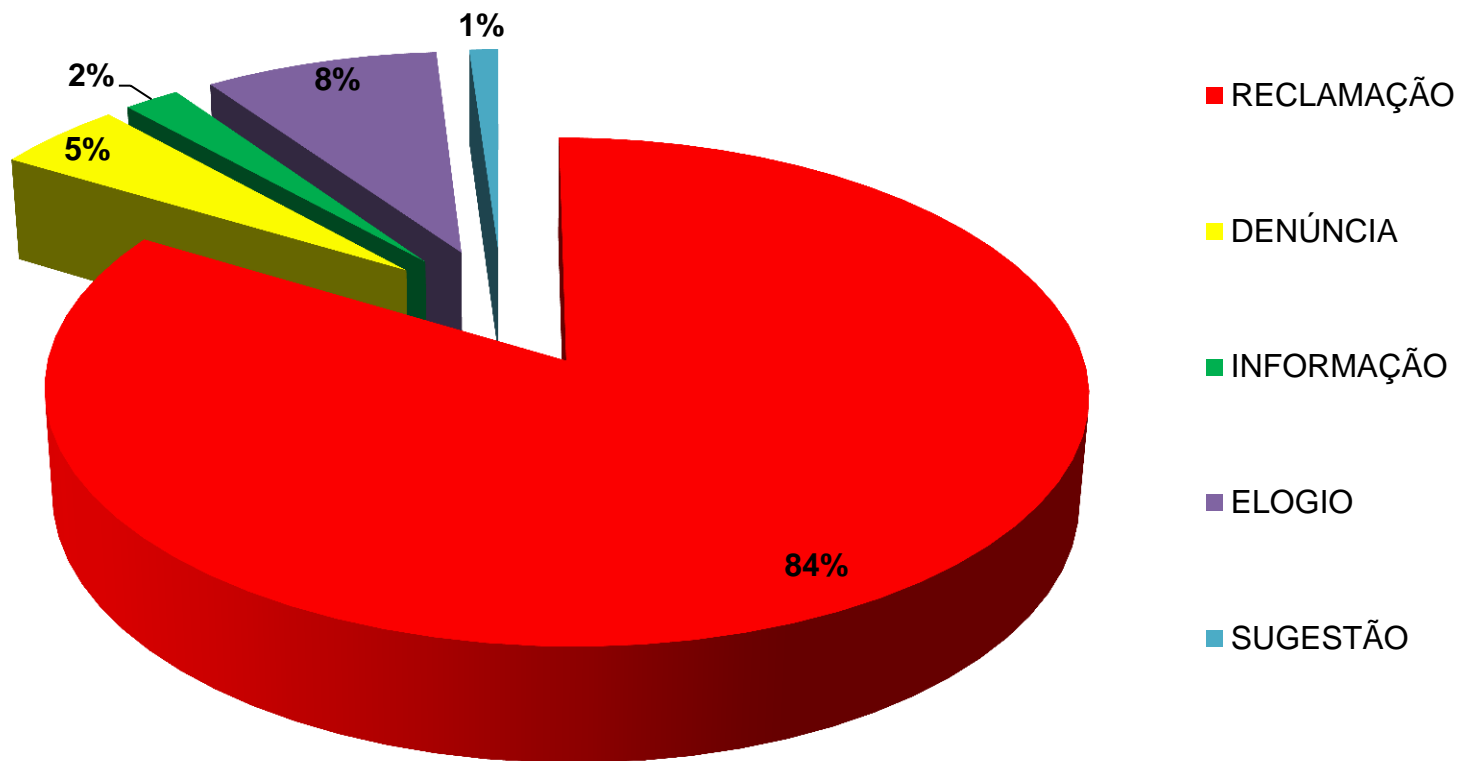
QRCode

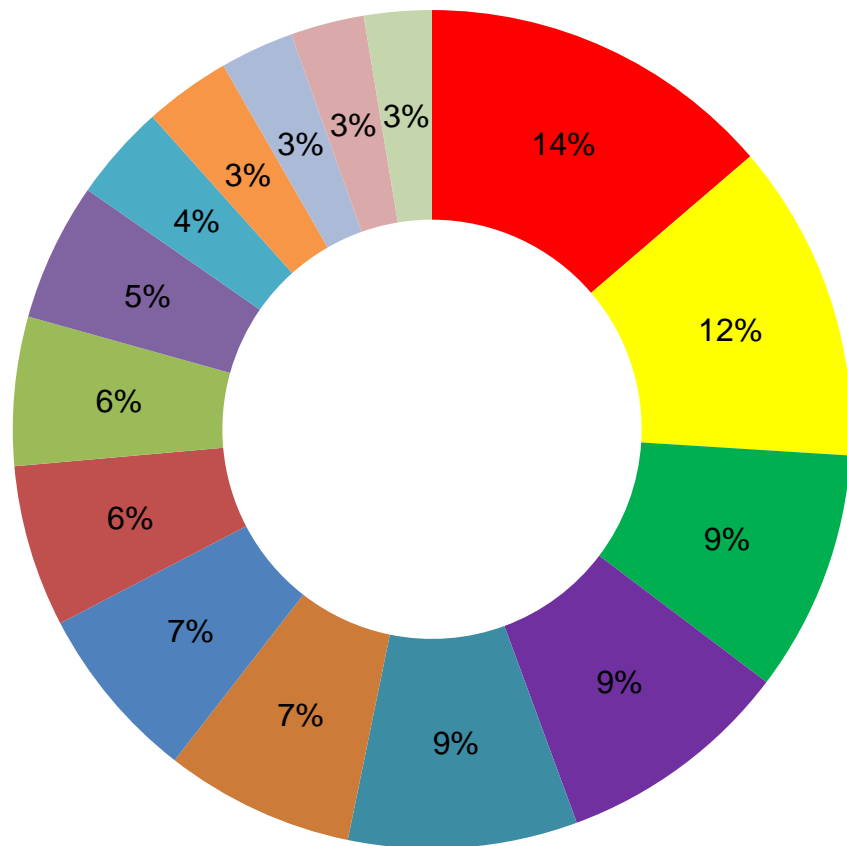


Total de Demandas por Secretárias

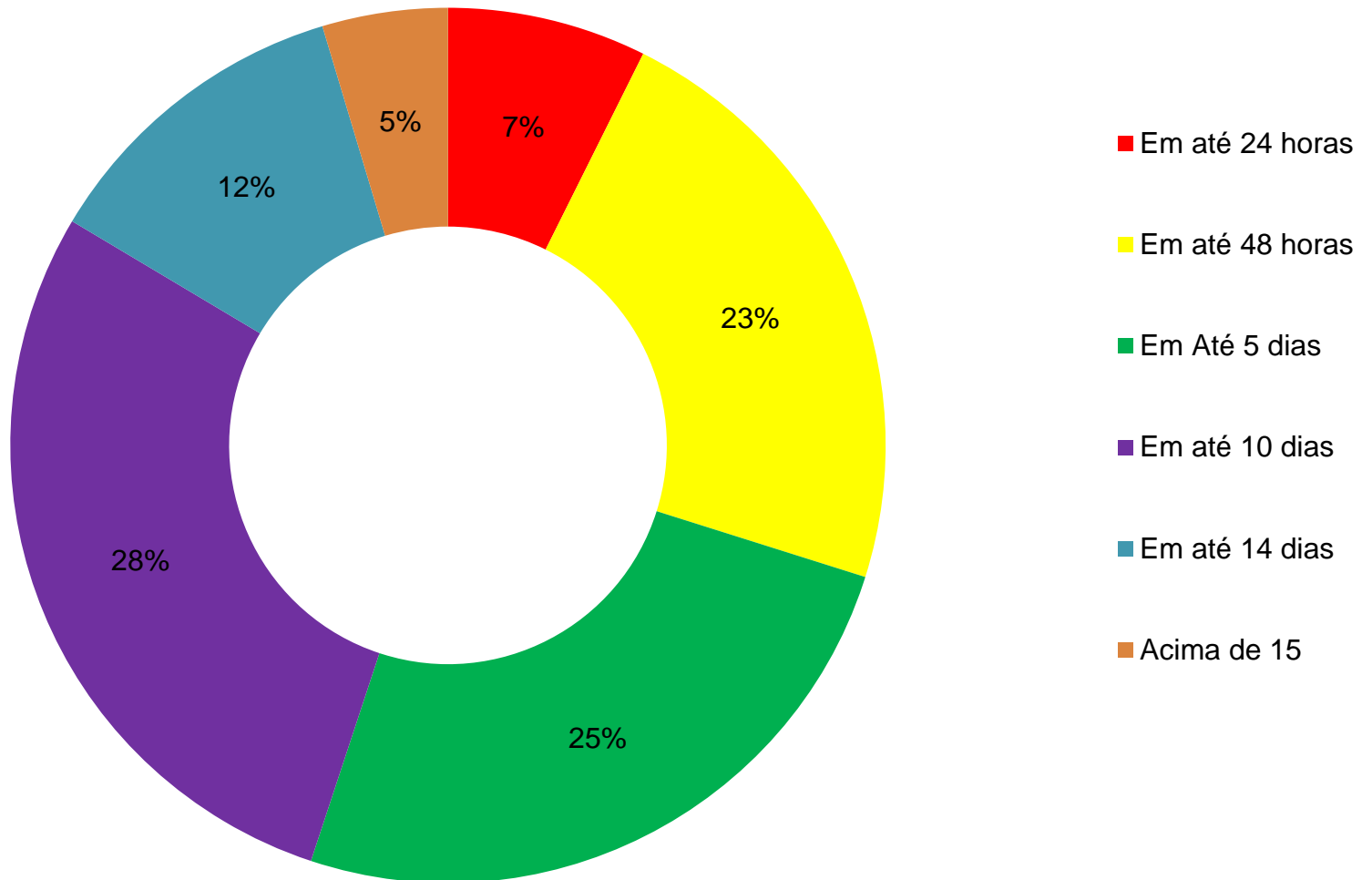


Total: 7920





- 705 - Atendimento Médico
- 631 - Agenda Consulta
- 478 - Demora Atendimento
- 467 - Vacinação
- 454 - Atendimento Recepção
- 375 - Perturbação do Sossego
- 351 - Atendimento Geral
- 321 - BAG
- 295 - Atendimento Enfermagem
- 274 - Medicamentos
- 191 - Comércio Irregular
- 171 - Cesta Básica
- 146 - Agenda Exames
- 146 - Aulas
- 134 - Atendimento Supervisão



Secretarias com maior número de demandas:

Saúde		Detalhamento	Feedback
Atendimento Médico	705	Poucos médicos; Atendimento ruim; Demora na troca de plantão; Médicos no celular enquanto atende; Tratamento ríspido e atendimento muito rápido sem exames.	<p>Atendimento Médico/Recepção/Enfermagem: Há uma necessidade de ter mais servidores treinados para o atendimento humanizado aos munícipes, servidores que sejam comprometidos com o resultado.</p>
Atendimento Recepção	454	Recepcionistas impacientes, grosseiras, funcionários no celular.	
Atendimento Enfermagem	295	Poucas enfermeiras; Atendimento ruim; Demora para medicação; Tratamento ríspido e atendimento lento, enfermeiros conversando enquanto pacientes esperam.	<p>Demora Atendimento/Agendamento: Uma logística que agilizasse o atendimento de marcação de consultas, exames, cirurgias ou retornos (telefone ou Sistema pelo site da Prefeitura que não está funcionando adequadamente).</p>
Demora Atendimento	478	Espera na triagem; Espera para medicação; Atendimento prioritário falho.	
Agendamento Consulta	631	Falta do médico em dia da consulta; Sem sistema para agendamento; Agenda fechada; Prazo do agendamento muito longo; Consultas canceladas sem previsão de agendamento.	
Agendamento Exames	146	Maquina de exame quebrada; falta de exames específicos na rede; Demora ou cancelamento dos exames, Demora no agendamento.	

Secretarias com maior número de demandas:

Segurança	Detalhamento	Feedback
-----------	--------------	----------

Perturbação do Sossego	375	Estabelecimentos ou eventos com sons acima do aceitável ou outras atividade que geram desconfortos e ou constrangimento a população vizinha.	Perturbação do sossego: Fiscalizar com mais vigor em parceria com o SEDET para uma verificação mais apurada aplicando multa quando a lei for desrespeitada.
-------------------------------	-----	--	--

Promoção Social	Detalhamento	Feedback
-----------------	--------------	----------

Assistencialismo	397	Atraso na entrega, de fraldas, atraso nas entregas de fraldas de cestas básicas, óculos, Recadastramento do munícipe, CRAS.	Verificar junto aos fornecedores a agilidade das entregas e qualidade dos produtos.
-------------------------	-----	---	---

Secretarias com maior número de demandas:

Serviços Municipais		Detalhamento	Feedback
Limpeza Urbana	107	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.
Big Bag	321	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 2022, 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