



BARUERI
CIDADE INTELIGENTE E SUSTENTÁVEL



**Relatório Anual
Ouvidoria Geral do Município
2022**

An aerial photograph of a city street scene, showing a large building with a glass facade, a parking lot filled with cars, and other urban structures. 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 2022.

No período de janeiro a dezembro de 2022, a Ouvidoria recebeu 10.102 manifestações, o que implica em uma média mensal de 1100 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

Rua Guilhermina Carril Loureiro,60 - centro



APP Barueri

ReclameAQUI Reclame Aqui



11 98690-7628

WhatsApp



www.facebook.com/ouvidoriabarueri



@ouvidoriabarueri

Instagram



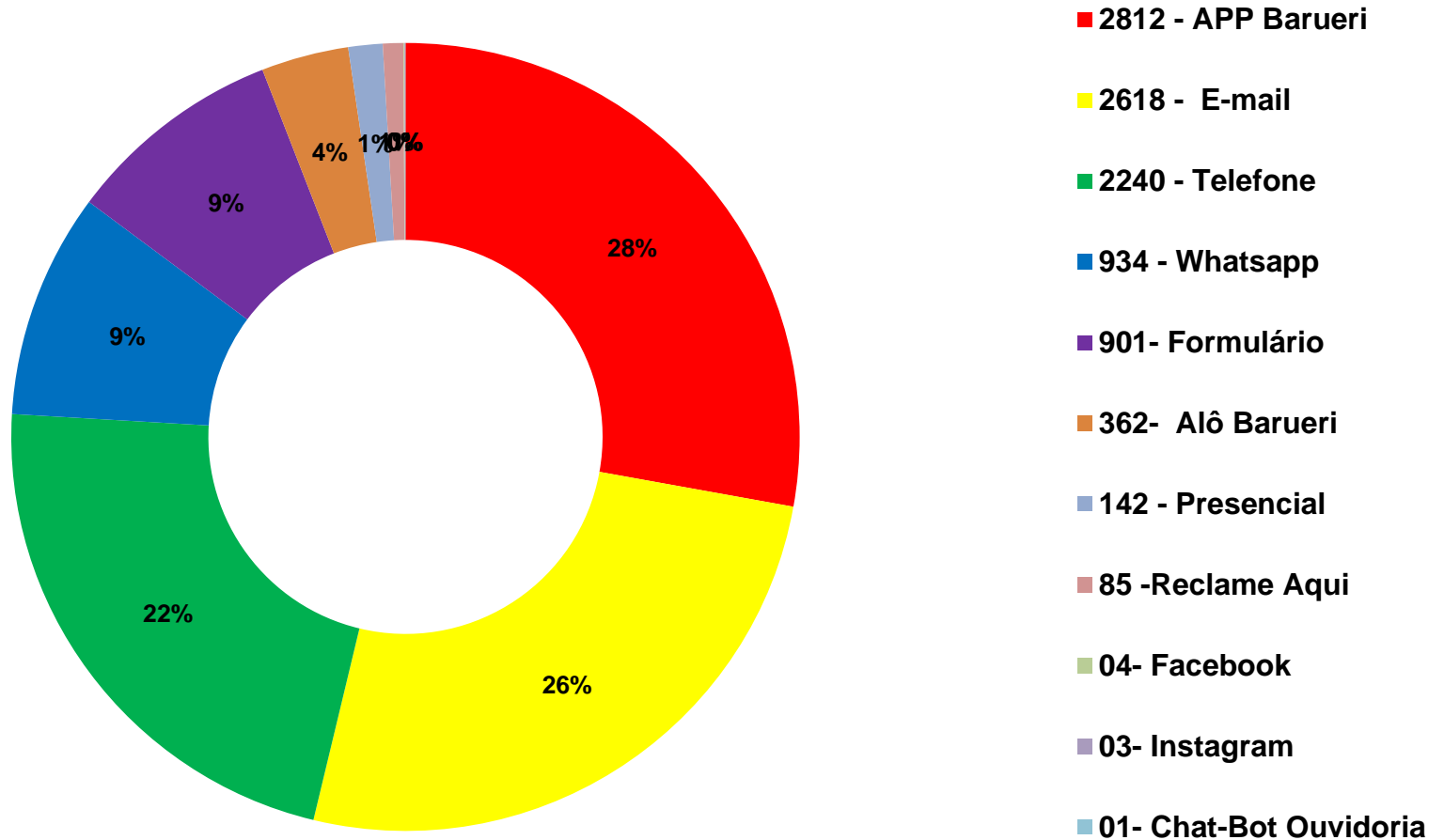
Alô Barueri

CHATBOOT

www.facebook.com/ouvidoriabarueri

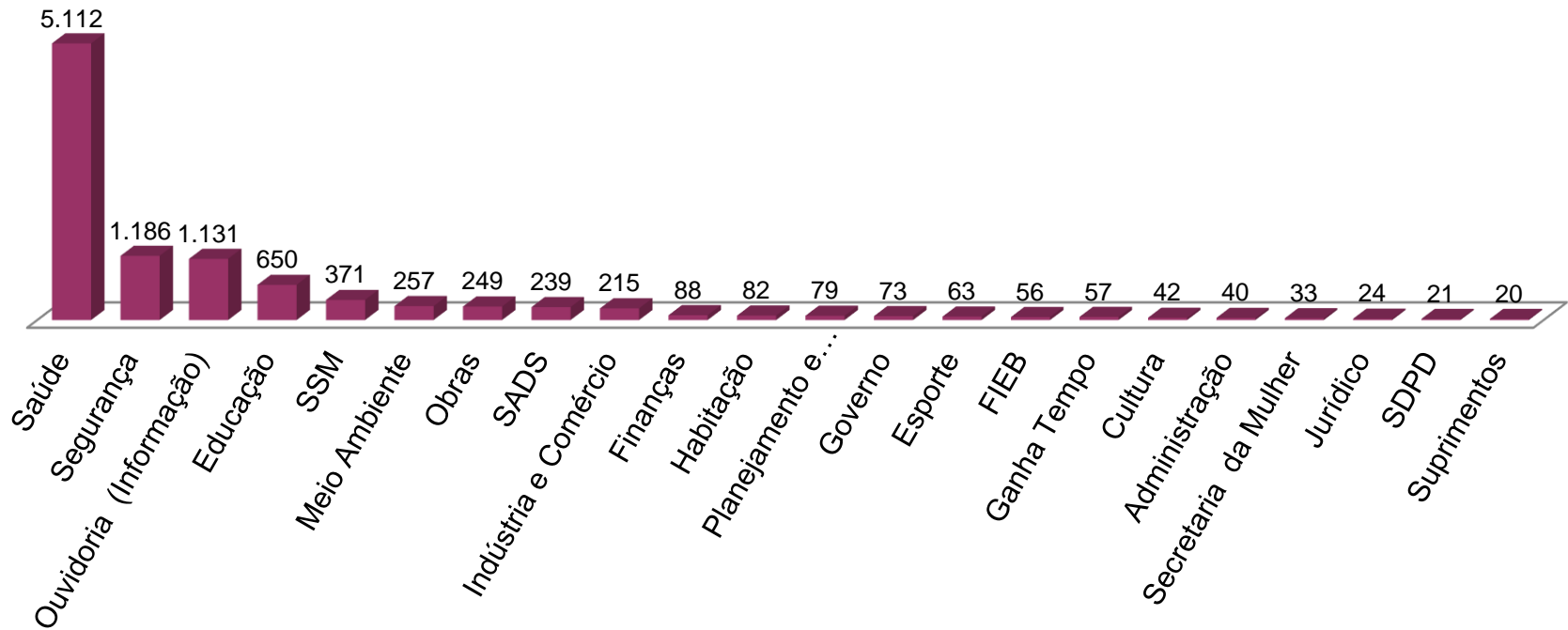


QRCode

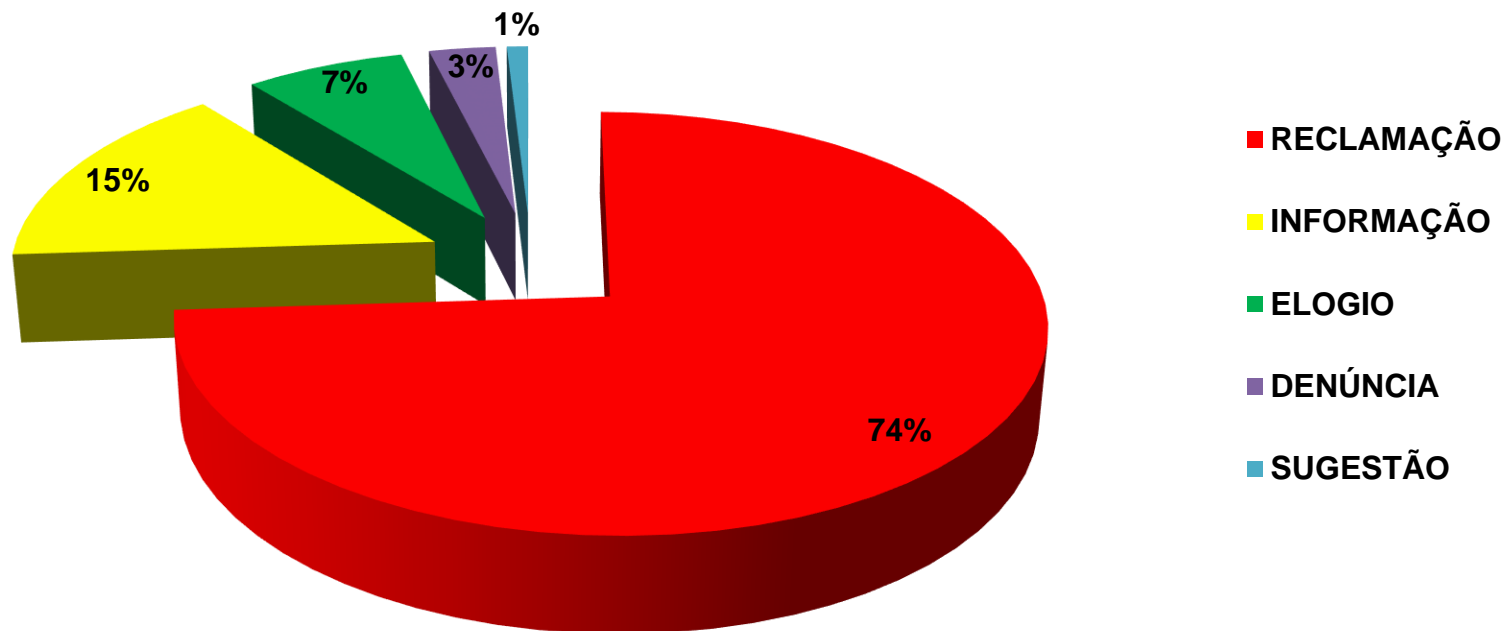


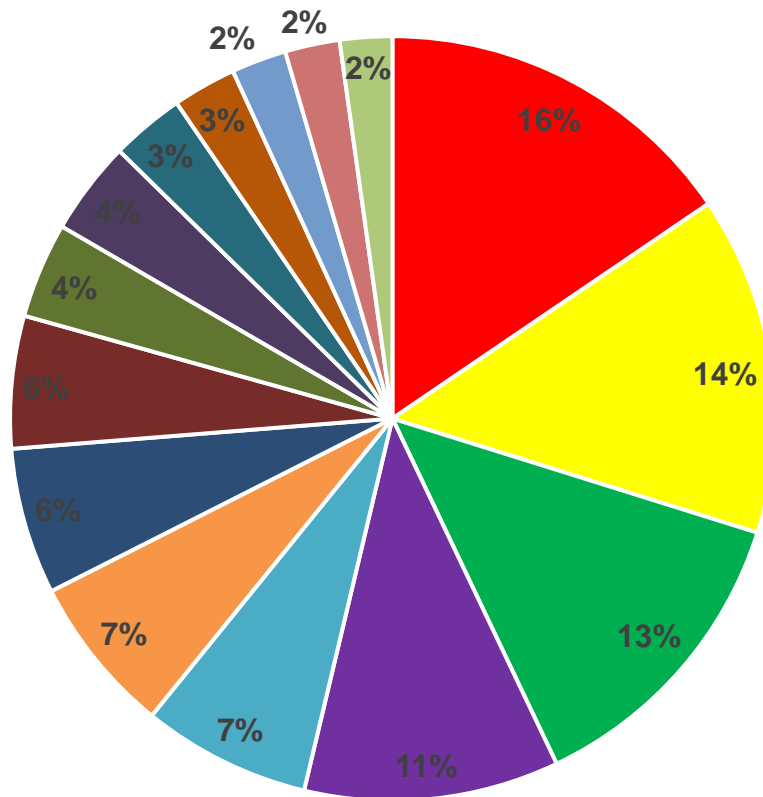
Total: 10.102

Total de Demandas por Secretárias



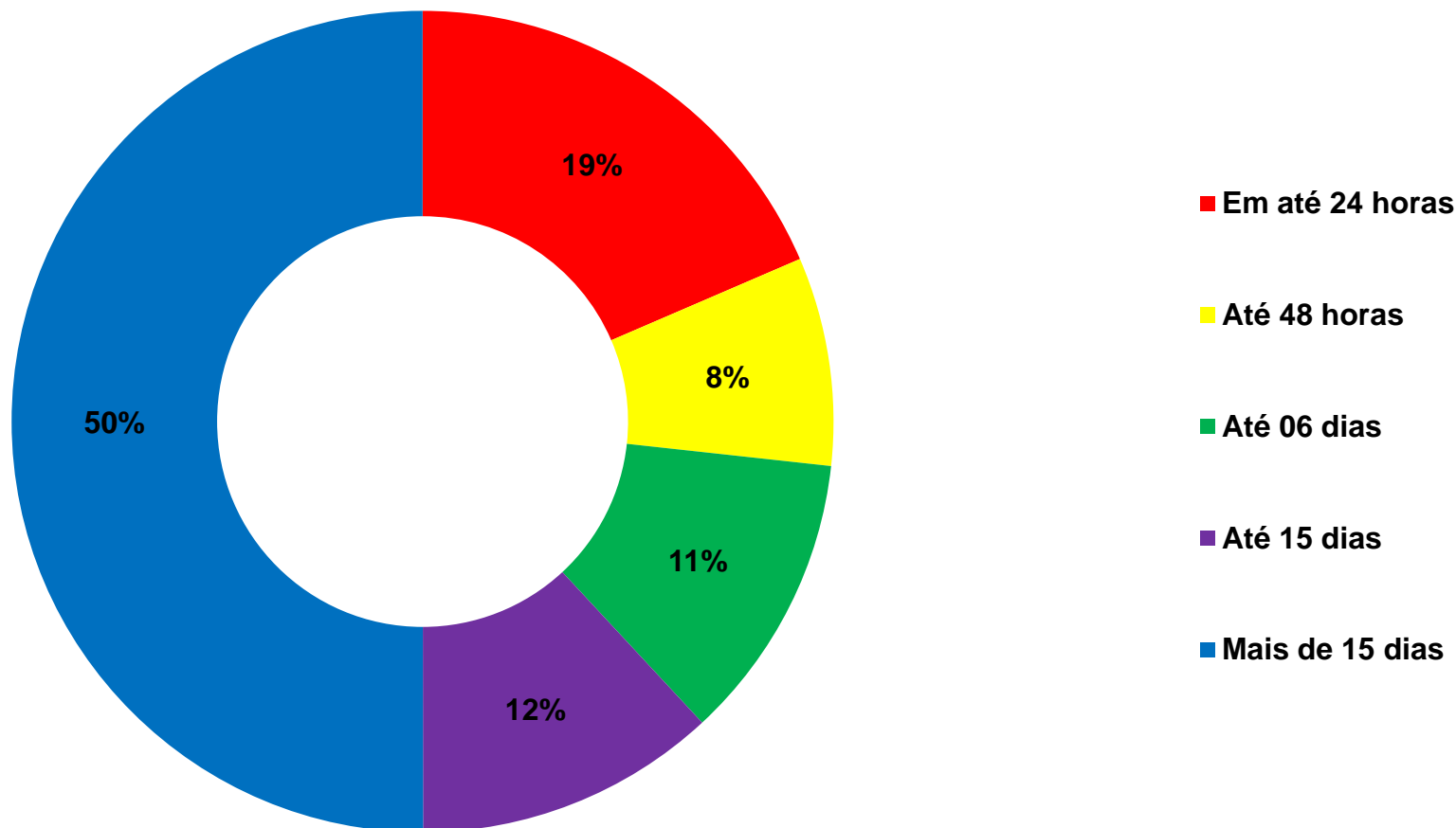
Total: 10.102





- 966 - RAIA (Policia Militar)
- 893- Atendimento Médico
- 817- Agenda Consulta
- 672 - Demora Atendimento
- 444 - Agenda Exames
- 418- Atendimento Recepção
- 386 - Perturbação do Sossego
- 349 - Aulas
- 252- Atendimento Enfermagem
- 247- Atendimento geral
- 194 - Medicamentos
- 168 - Manutenção
- 145 -Assistencialismo
- 144 - Emissão de documentos
- 138 - Agenda Cirurgia

Total: 10.102



Secretarias com maior número de demandas:

Saúde		Detalhamento	Feedback
Atendimento Médico	893	Poucos médicos; Atendimento ruim; Demora na troca de plantão; Médicos no celular enquanto atende; Tratamento ríspido e atendimento muito rápido sem exames.	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.
Agenda Consulta	817	Falta do médico em dia da consulta; Sem sistema para agendamento; Agenda fechada; Prazo do agendamento muito longe; Consultas canceladas sem previsão de agendamento.	
Demora Atendimento	672	Espera na triagem; Espera para medicação; Atendimento prioritário falho.	
Agenda Exames	444	falta de exames específicos na rede; Demora ou cancelamento dos exames, Demora no agendamento.	
Atendimento Recepção	418	Recepcionistas impacientes, grosseiras, funcionários no celular.	
Atendimento Enfermagem	252	Poucas enfermeiras; Atendimento ruim; Demora para medicação; Tratamento ríspido e atendimento lento, enfermeiros conversando enquanto pacientes esperam.	
			Demora Atendimento/Agendamento: Uma logística que agilizasse o atendimento de marcação de consultas, exames, cirurgias ou retornos (telefone ou Sistema pelo site da Prefeitura).

Secretarias com maior número de demandas:

Segurança		Detalhamento	Feedback
Perturbação do Sossego	386	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.

Educação		Detalhamento	Feedback
Aulas	397	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
Limpeza Urbana	130	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	86	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 2023, 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