



PREFEITURA DE
BARUERI
UMA CIDADE FEITA PRA VOCÊ

Relatório Anual Ouvidoria Geral do Município 2025





**Ouvidoria
Geral
do Município**

Prefeito do Município de Barueri

José Roberto Piteri

Secretaria de Relações Institucionais

Mario Trimboli Junior

Ouvidor Geral do Município de Barueri

Edvaldo Ramos de Oliveira



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 2025.

No período de Janeiro a Dezembro de 2025, a Ouvidoria Geral do Município recebeu 11.179 manifestações.



Nossos Canais

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



Formulário



Atendimento Pessoal

Rua Benedita Guerra Zendron – Vila são João



APP Barueri



(11) 4198.3151

WhatsApp



www.facebook.com/ouvidoriabarueri



Instagram

@ouvidoriabarueri



OUV Barueri



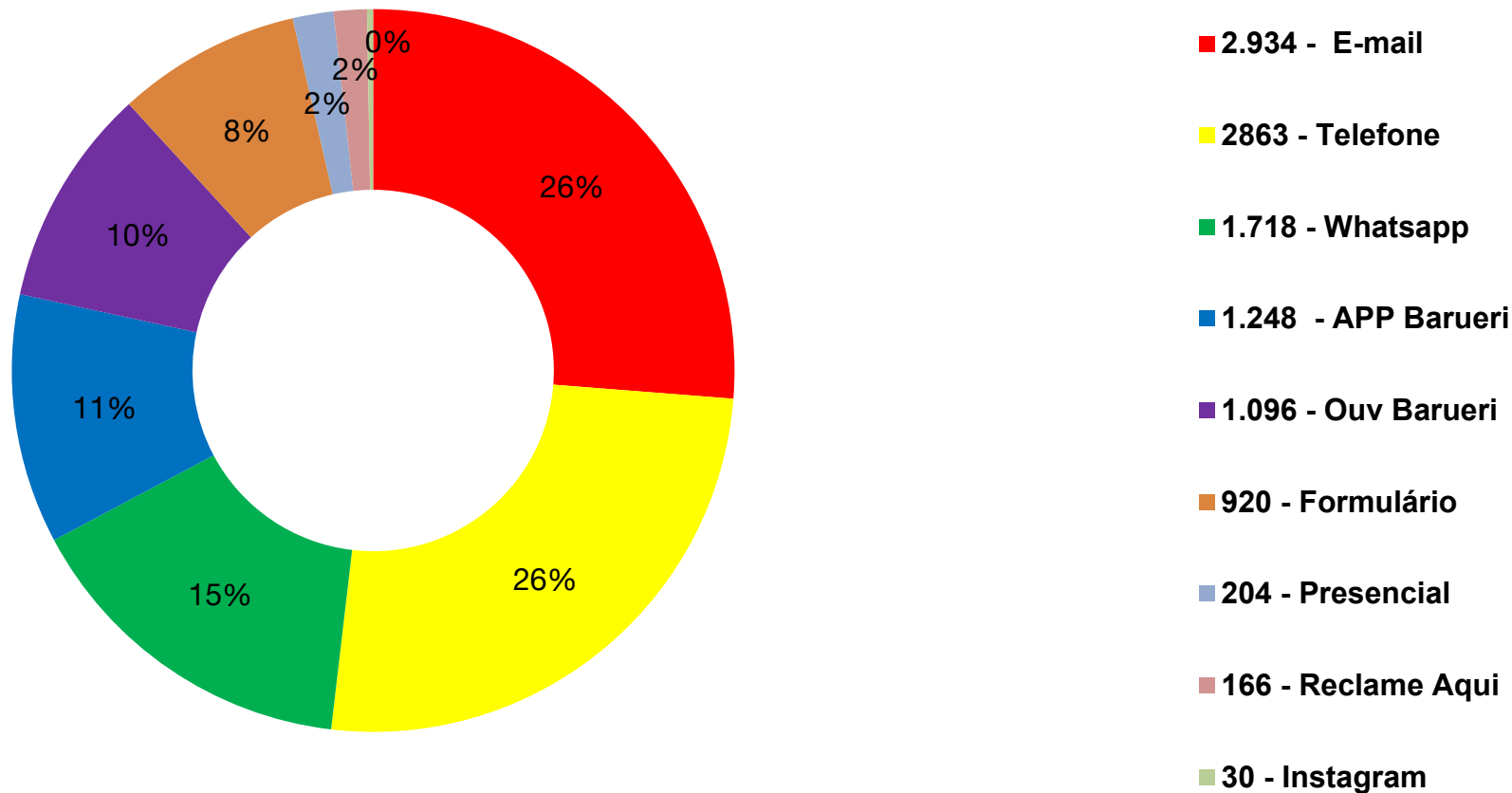
Reclame Aqui



QRCode



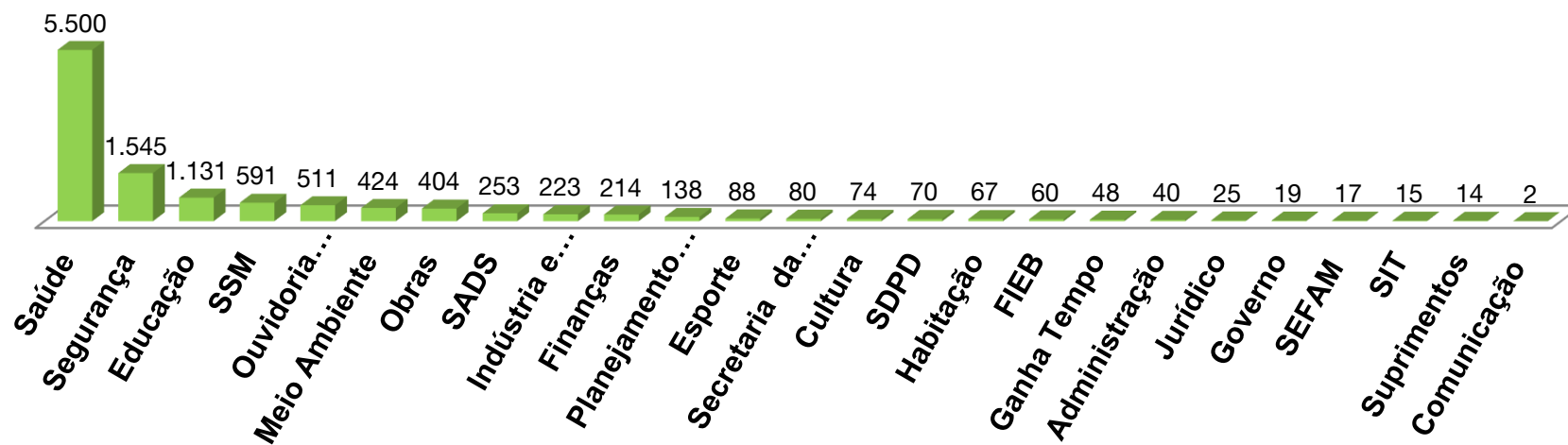
Canais de Atendimento



Total: 11.179



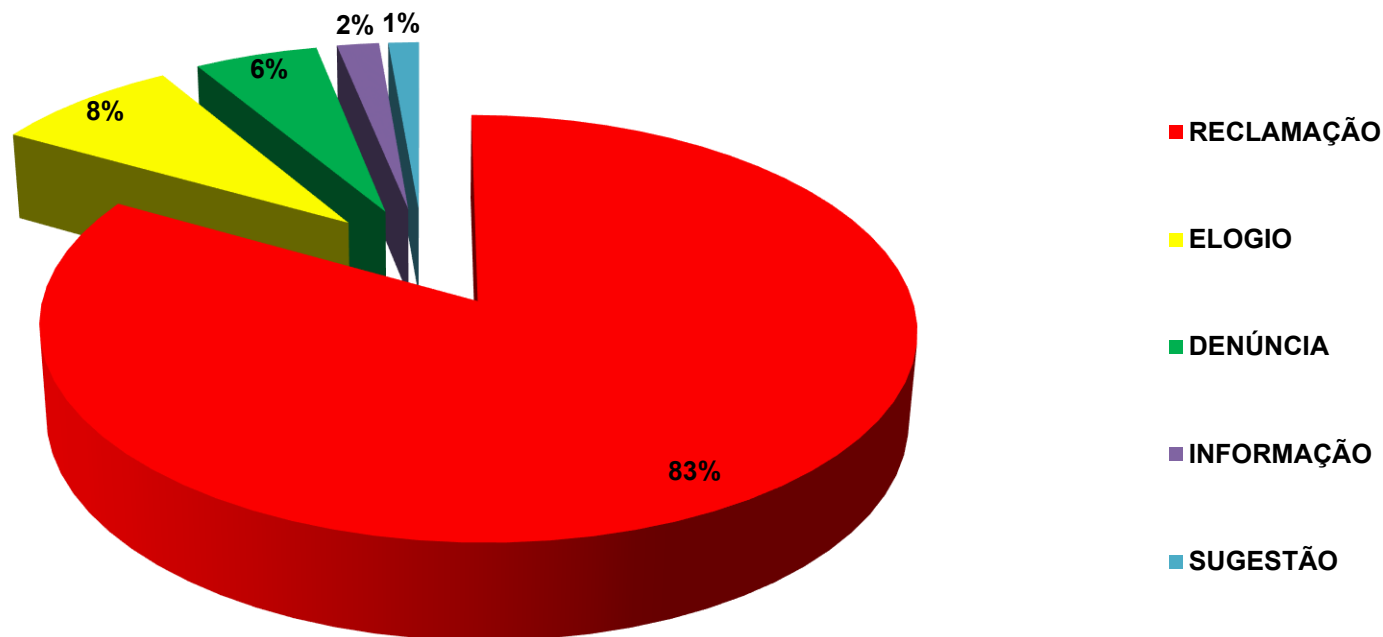
Total de Demandas por Secretárias



Total: 11.179



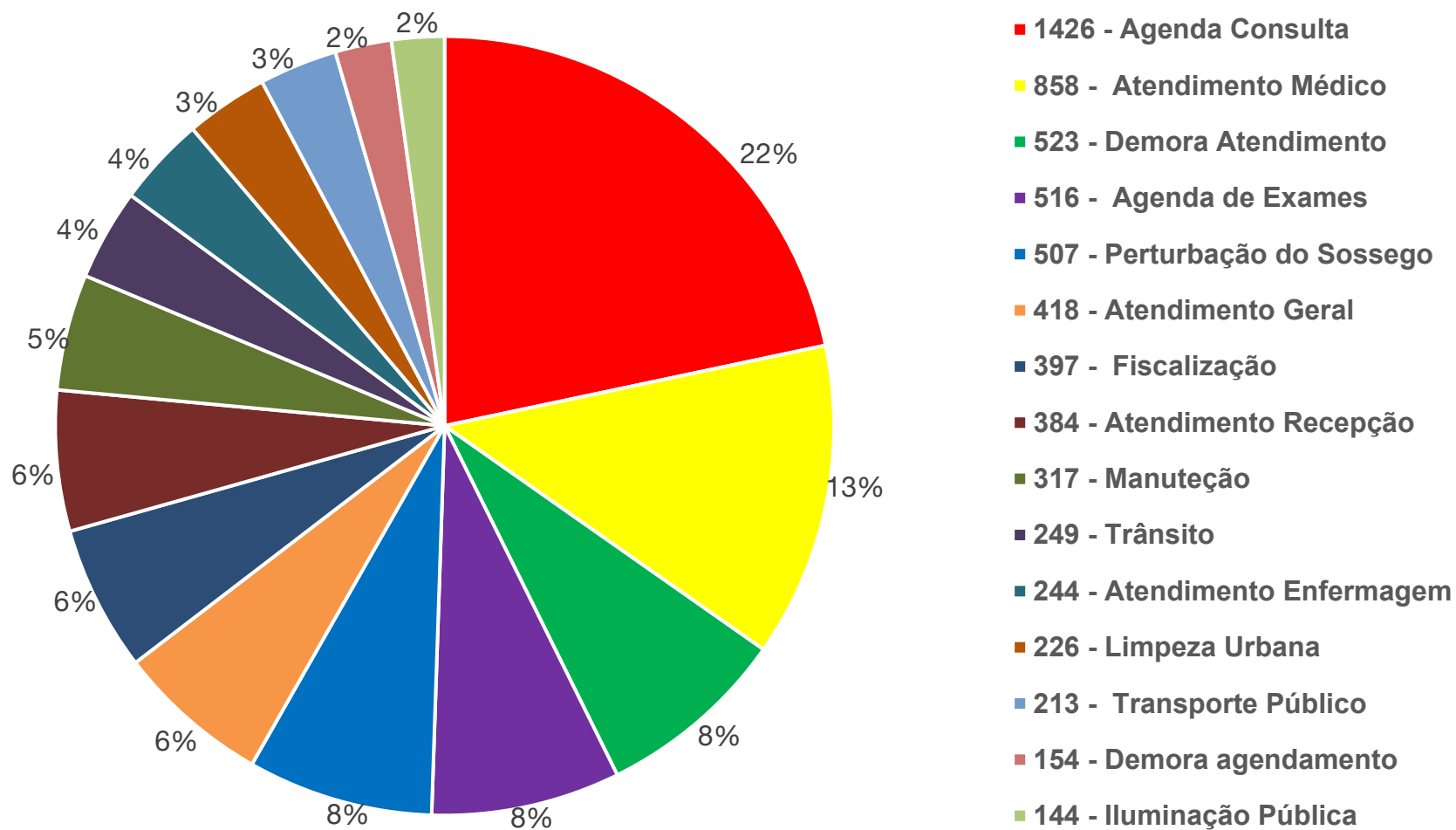
Natureza da Manifestação



Total: 11.179



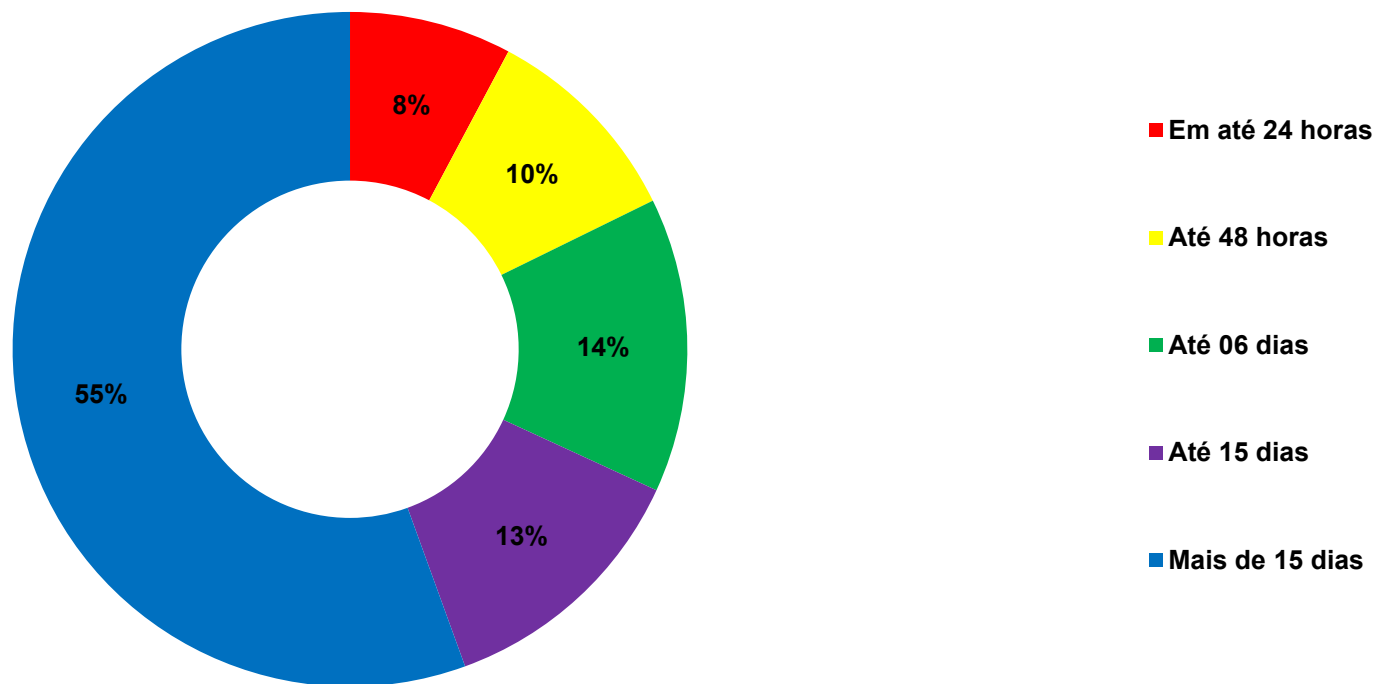
Principais Temas Abordados



Total: 11.179



Tempo de Resposta

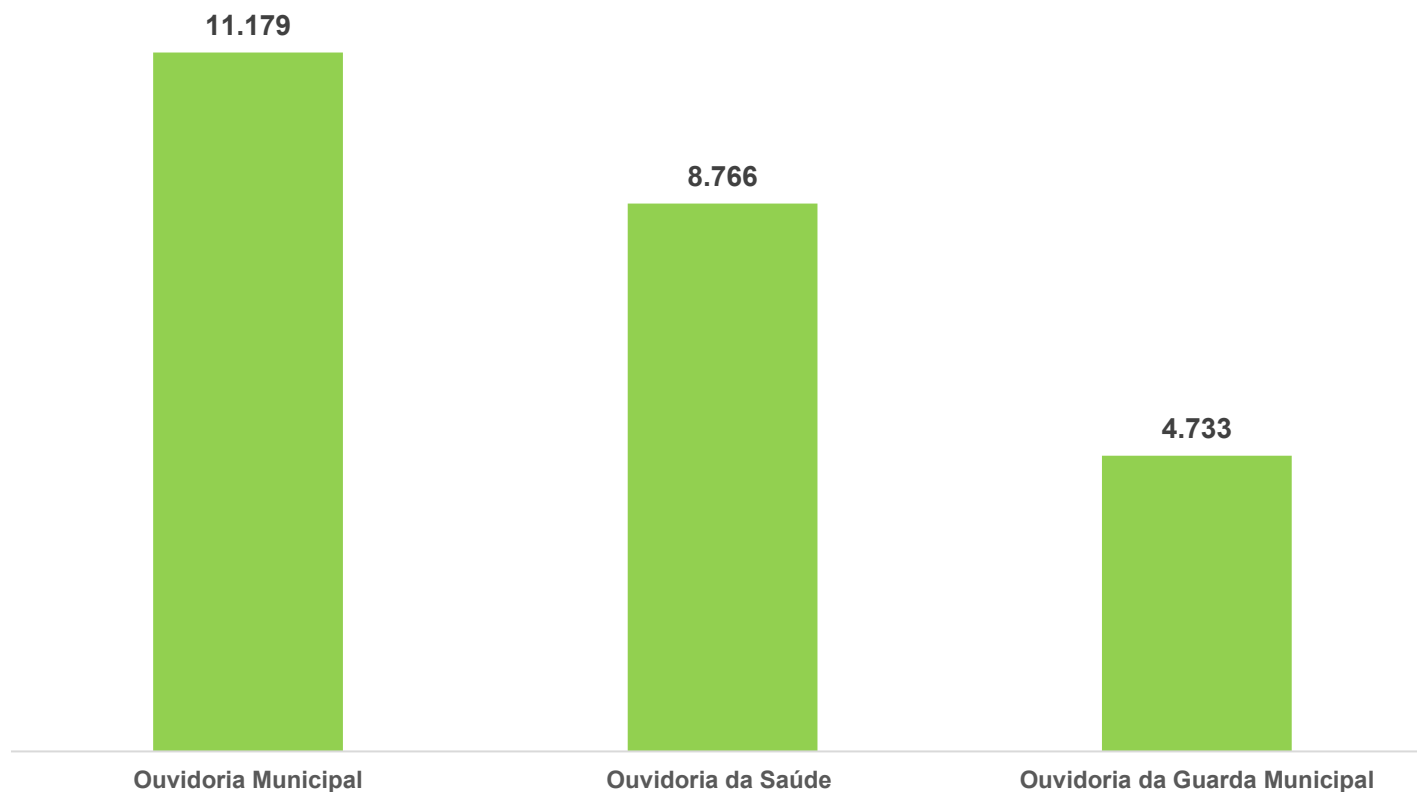


Total: 11.179



Ouvidorias

(Municipal, Guarda Municipal e Saúde)



Ouvidoria Geral do Município: 24.678



Secretarias com maior números de demandas:

Saúde		Detalhamento	Feedback
Agenda Consulta	1.426	Falta do médico em dia da consulta; Sem sistema para agendamento; Agenda fechada; Prazo do agendamento muito longo; Consultas canceladas sem previsão de agendamento.	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.
Atendimento Médico	858	Poucos médicos; Atendimento ruim; Demora na troca de plantão; Tratamento ríspido e atendimento muito rápido sem exames.	
Agenda Exames	516	falta de exames específicos na rede; Demora ou cancelamento dos exames, Demora no agendamento.	Demora Atendimento/Agendamento: Uma logística que agilizasse o atendimento de marcação de consultas, exames, cirurgias ou retornos (telefone ou Sistema pelo site da Prefeitura).
Atendimento Recepção	384	Recepcionistas impacientes, grosseiras, funcionários no celular.	
Atendimento Enfermagem	244	Poucos enfermeiras; Atendimento ruim; Demora para medicação; Tratamento ríspido e atendimento lento, enfermeiros conversando enquanto pacientes esperam.	



Secretarias com maior números de demandas:

Segurança		Detalhamento	Feedback
Perturbação do Sossego	507	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 SICT para uma verificação mais apurada aplicando multa quando a lei for desrespeitada.
Educação		Detalhamento	Feedback
Outros temas Educação/Aulas	193	Aulas generaliza situações dentro de sala de aula. conduta do setor administrativo das secretarias.	Há uma necessidade de ter servidores treinados para o atendimento ao pais e alunos
Atendimento Funcionário	125		



Secretarias com maior números de demandas:

Serviços Municipais		Detalhamento	Feedback
Limpeza Urbana	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.



Considerações Finais

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 2025, 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.

Edvaldo Ramos de Oliveira
Ouvidor Geral do Município