

BARUERI

**Relatório Anual
Ouvidoria Geral do Município
2020**





Prefeito do Município de Barueri
Rubens Furlan

Secretaria de Relações Institucionais
Mario Trimboli Junior

Ouvidor Geral do Município de Barueri
Alexandre Luiz dos Santos



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 2020.

No período de janeiro a dezembro de 2020, a Ouvidoria recebeu 7368 manifestações, o que implica em uma média mensal de 614 demandas.

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



APP Barueri



WhatsApp

11 98690-7628



www.facebook.com/ouvidoriabarueri



Instagram

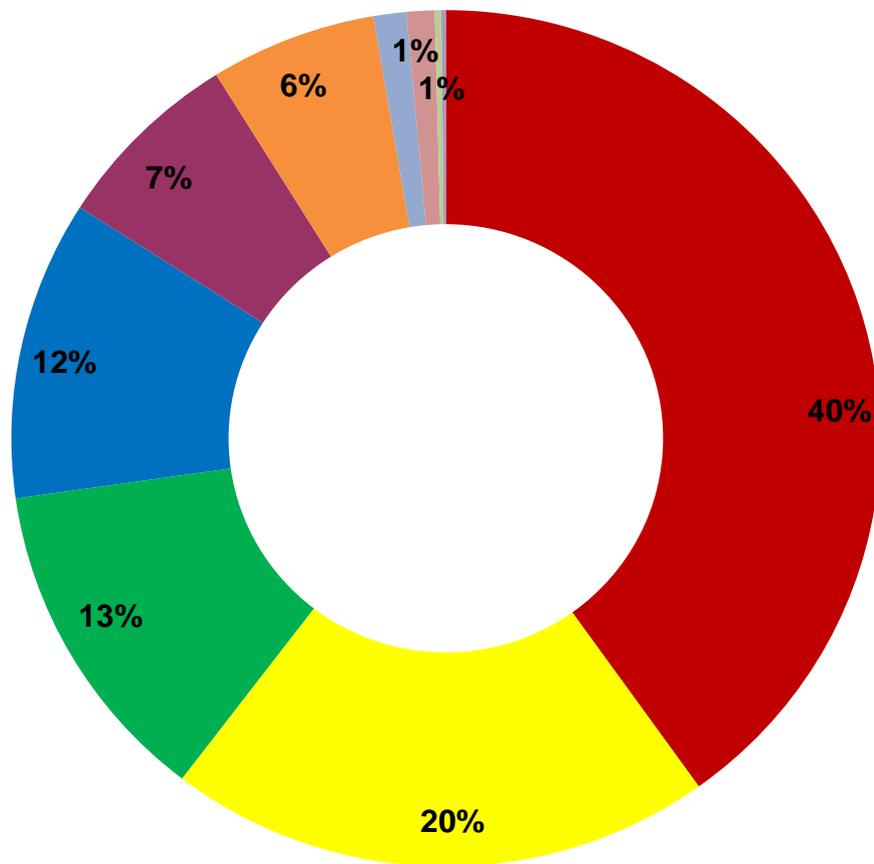
@ouvidoriabarueri



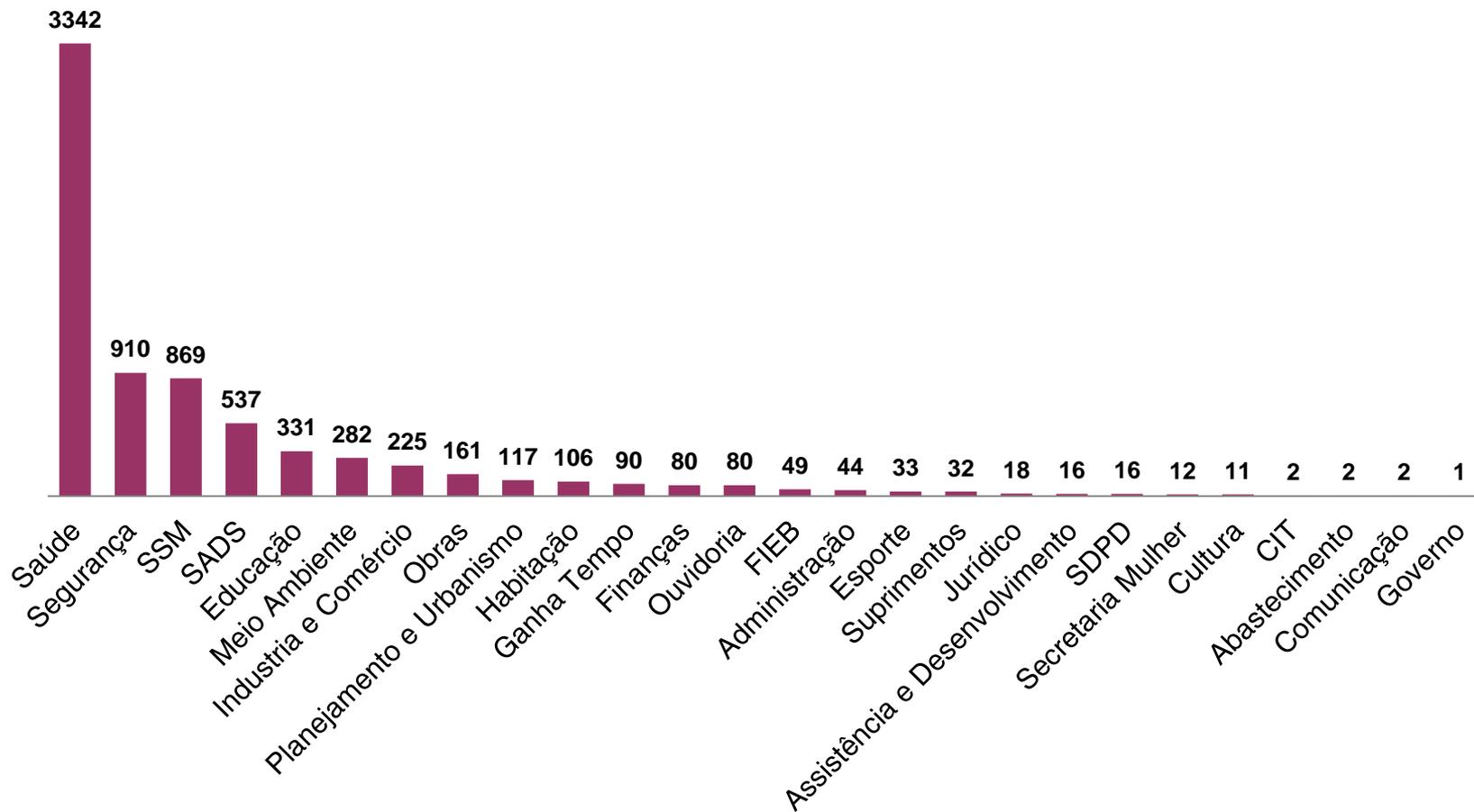
Alô Barueri

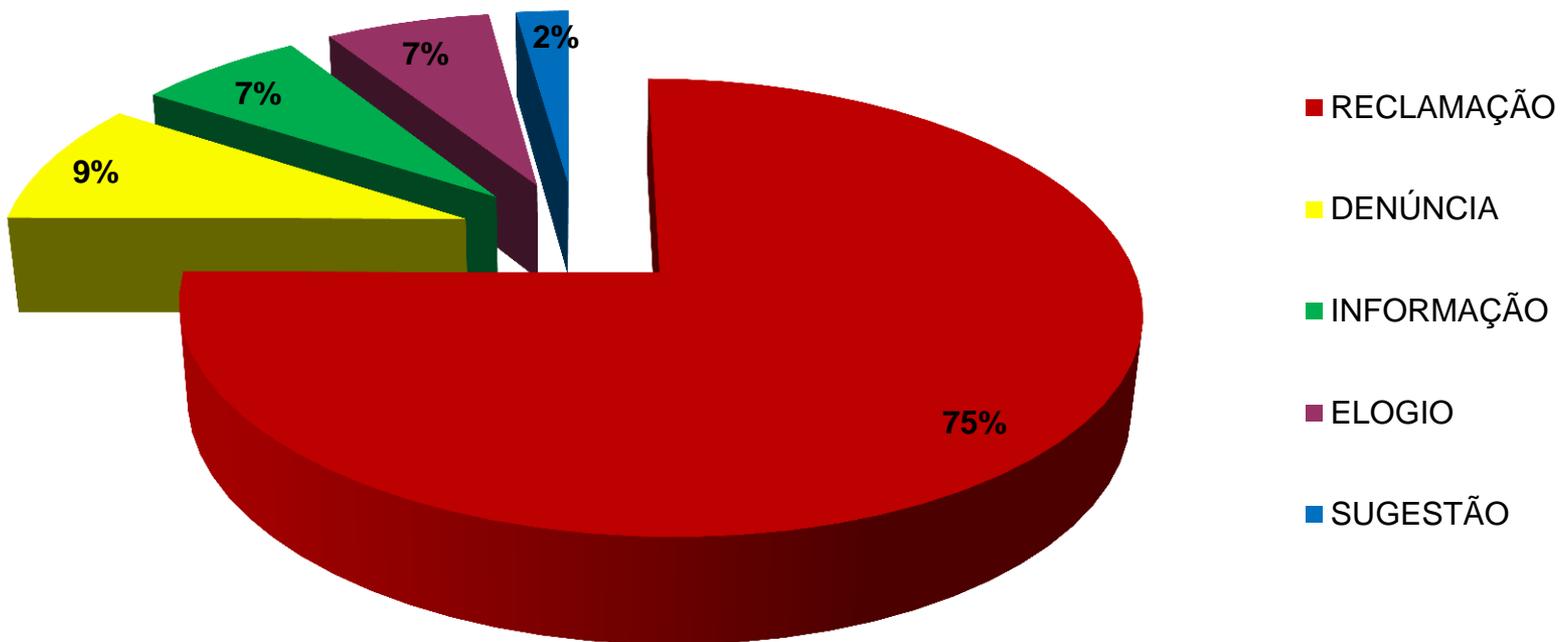
CHATBOOT

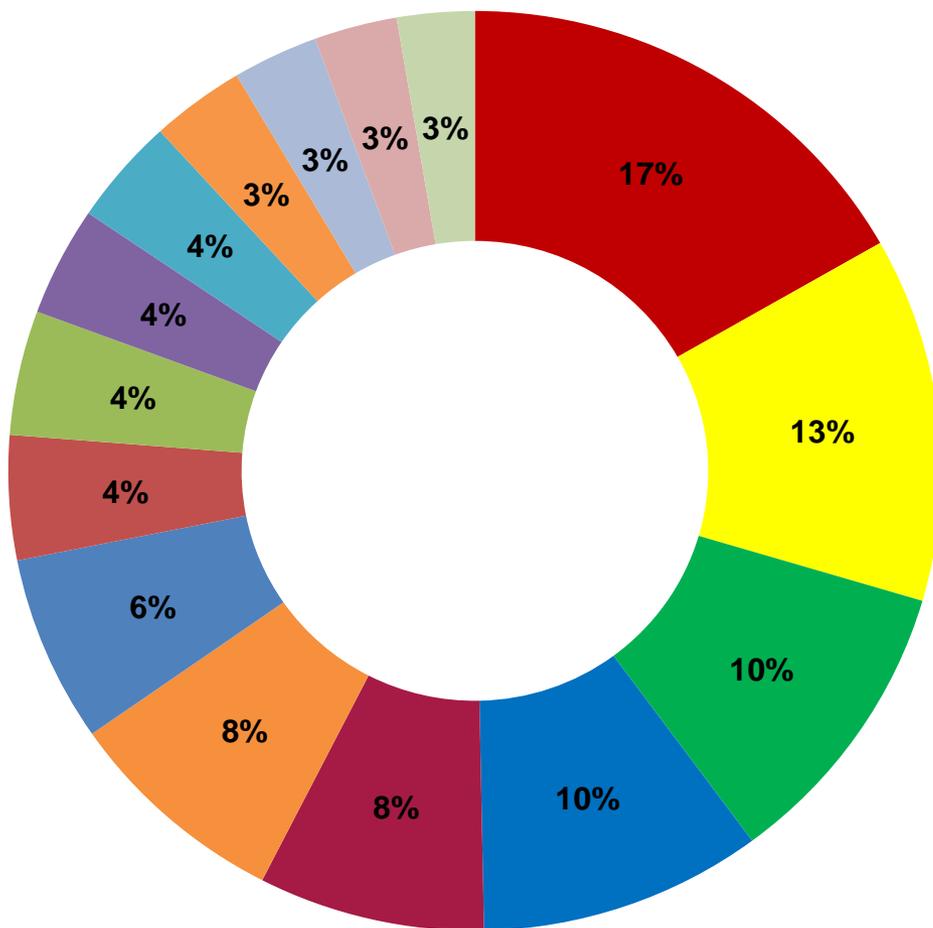
www.facebook.com/ouvidoriabarueri



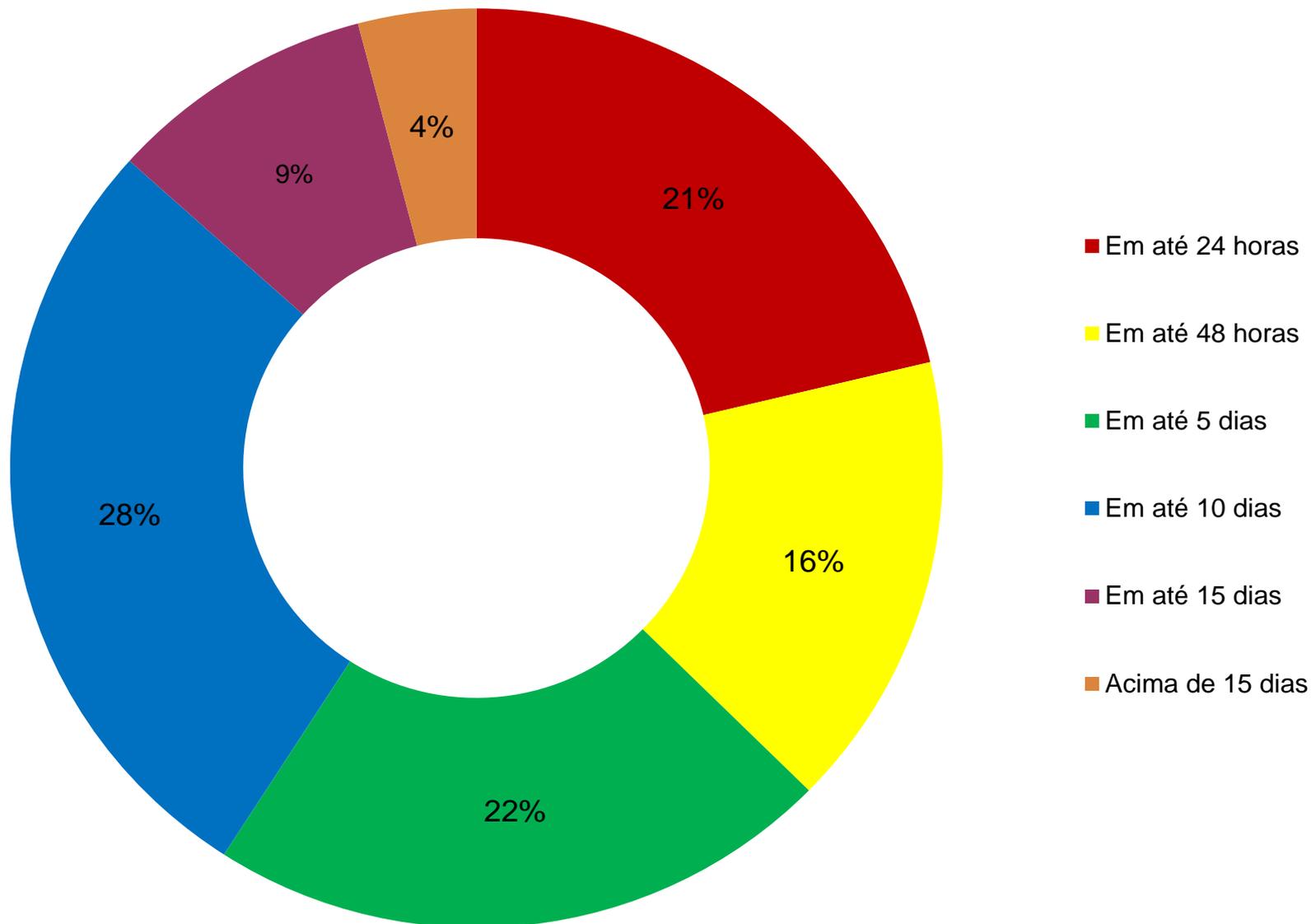
- 4631 - Telefone
- 2341 - E-mail
- 1429 - Formulário
- 1305 - App Barueri
- 0817 - Whatsapp
- 0715 - Alô Barueri
- 0140 -Pessoal
- 0121 - Reclame Aqui
- 0028 - Chatboot
- 0019 - Facebook







- 536 - Atendimento Médico
- 410 - BAG
- 330 - Demora Atendimento
- 314 - Agenda Consulta
- 251 - Perturbação do Sossego
- 249 - Cesta Básica
- 210 - Atendimento Recepção
- 140 - Assistencialismo
- 140 - Atendimento Enfermagem
- 123 - Emissão de Documentos
- 120 - Limpeza Urbana
- 104 - Aulas
- 95 - Comércio Irregular
- 92 - Atendimento Supervisão
- 86 - Manutenção



Saúde		Detalhamento	Feedback
Atendimento Médico	536	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 ou Supervisão: Há uma necessidade de ter mais servidores treinados para o atendimento humanizado aos munícipes, servidores que sejam comprometidos com o resultado.</p>
Atendimento Recepção	210	Recepcionistas impacientes, grosseiras, funcionários no celular.	
Atendimento Enfermagem	140	Poucos enfermeiras; Atendimento ruim; Demora para medicação; Tratamento ríspido e atendimento lento, enfermeiros conversando enquanto pacientes esperam.	
Atendimento Supervisão	92	Supervisor não resolve os problemas, trata munícipe com indiferença e grosseria, ausência do local.	
Demora Atendimento	330	Espera na triagem; Espera para medicação; Atendimento prioritário falho.	<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>
Agendamento Consulta	314	Falta do médico em dia da consulta; Sem sistema para agendamento; Agenda fechada; Prazo do agendamento muito longe; Consultas canceladas sem previsão de agendamento.	
Agendamento Cirurgia	32	Demora no agendamento, cancelamento, falta de material para a cirurgia, falta de profissionais específicos.	
Agendamento Exames	17	Maquina de exame quebrada; falta de exames específicos na rede; Demora ou cancelamento dos exames, Demora no agendamento.	

Segurança		Detalhamento	Feedback
Perturbação do Sossego	251	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.
Trânsito	202	Acesso difícil, trânsito muito intenso em horários de pico.	Trânsito: Fazer estudos de tráfegos buscando melhorar o fluxo nas principais vias.
Sinalização de Trânsito	55	Falta de sinalização, semáforos quebrados.	Veículos Abandonados: Agilizar a retirada desses veículos.

Promoção Social	Detalhamento	Feedback
Assistencialismo	397 Falta 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.

Obras		Detalhamento	Feedback
Iluminação Publica	81	Ruas escuras, lâmpadas quebradas.	Fazer periodicamente uma varredura na cidade para verificar quais os pontos que necessitam de manutenção e agilizar os consertos.
Infraestrutura	80	Ruas e obras inacabadas, calçadas irregulares dificultando acesso dos munícipes e por vezes causando acidentes, falta de acessibilidade aos portadores de deficiência e etc...	

Serviços Municipais		Detalhamento	Feedback
Limpeza Urbana	536	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	410	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 2021, 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.

Alexandre Luis dos Santos
Ouvidor Geral do Município