

CAPÍTULO XVI
GESTÃO PÚBLICA

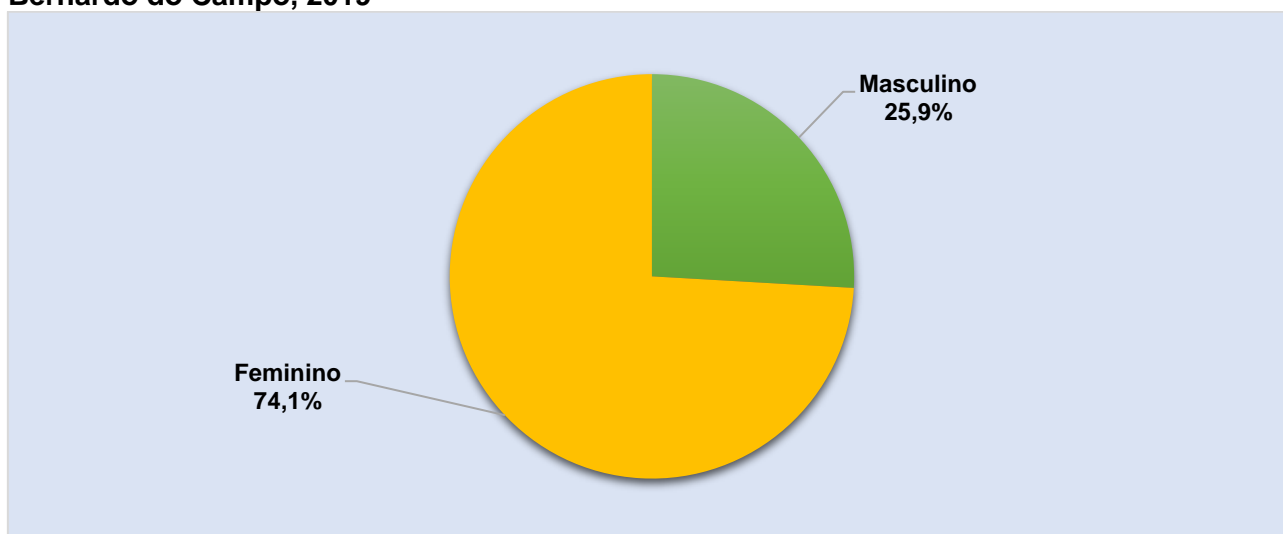


Tabela 1 - Número total de servidores públicos ativos, Prefeitura do Município de São Bernardo do Campo, 2016 a 2019

| Ano | Número de Funcionários |
|------|------------------------|
| 2016 | 14.430 |
| 2017 | 14.076 |
| 2018 | 13.988 |
| 2019 | 13.743 |

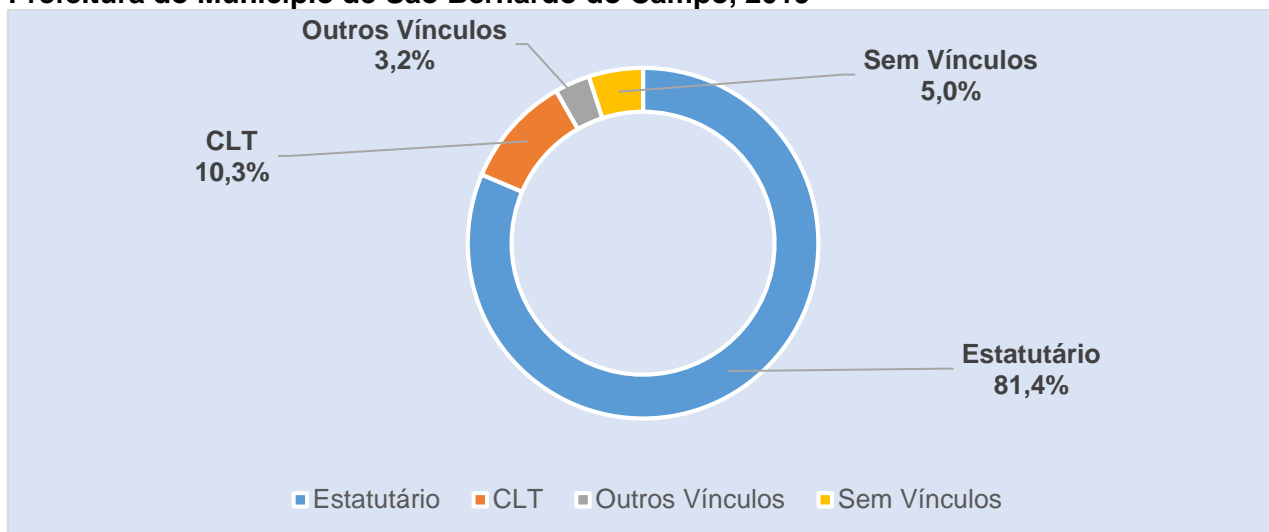
Fonte: Secretaria de Administração e Inovação/MSBC.

Gráfico 1 - Percentual de servidores públicos ativos por sexo, Prefeitura do Município de São Bernardo do Campo, 2019



Fonte: Secretaria de Administração e Inovação/MSBC.

Gráfico 2 - Percentual de servidores públicos ativos por tipo de vínculo empregatício ⁽¹⁾, Prefeitura do Município de São Bernardo do Campo, 2019



(1) Outros vínculos: Comissionados; Sem Vínculos: Estagiários universitários ou técnicos, PEAT e bolsistas.
CLT: Consolidação das Leis do Trabalho.

Fonte: Secretaria de Administração e Inovação/MSBC.

**Tabela 2 - Número total de atendimentos por unidades do Departamento de Atendimento ao Cidadão - ATENDE BEM, São Bernardo do Campo, 2016 a 2019**

| Unidade ATENDE BEM | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Posto de Atendimento do Bairro Assunção | 52.311 | 47.183 | 32.529 | 42.497 |
| Posto de Atendimento Poupatempo | 118.301 | 114.625 | 197.091 | 178.438 |
| Posto de Atendimento do Alvarenga | 12.162 | 17.666 | 19.669 | 20.131 |
| Posto de Atendimento do Riacho Grande | 19.954 | 22.259 | 20.058 | 21.290 |
| Posto de Atendimento do Rudge Ramos ⁽¹⁾ | - | 5.509 | 41.182 | 48.452 |
| Teleatendimento ⁽²⁾ | - | - | 20.452 | 63.683 |
| Total | 202.728 | 207.242 | 330.981 | 374.491 |

Nota: Até 2016 Rede Fácil, após Atende Bem.

(1) Inaugurada em 31 de maio de 2017.

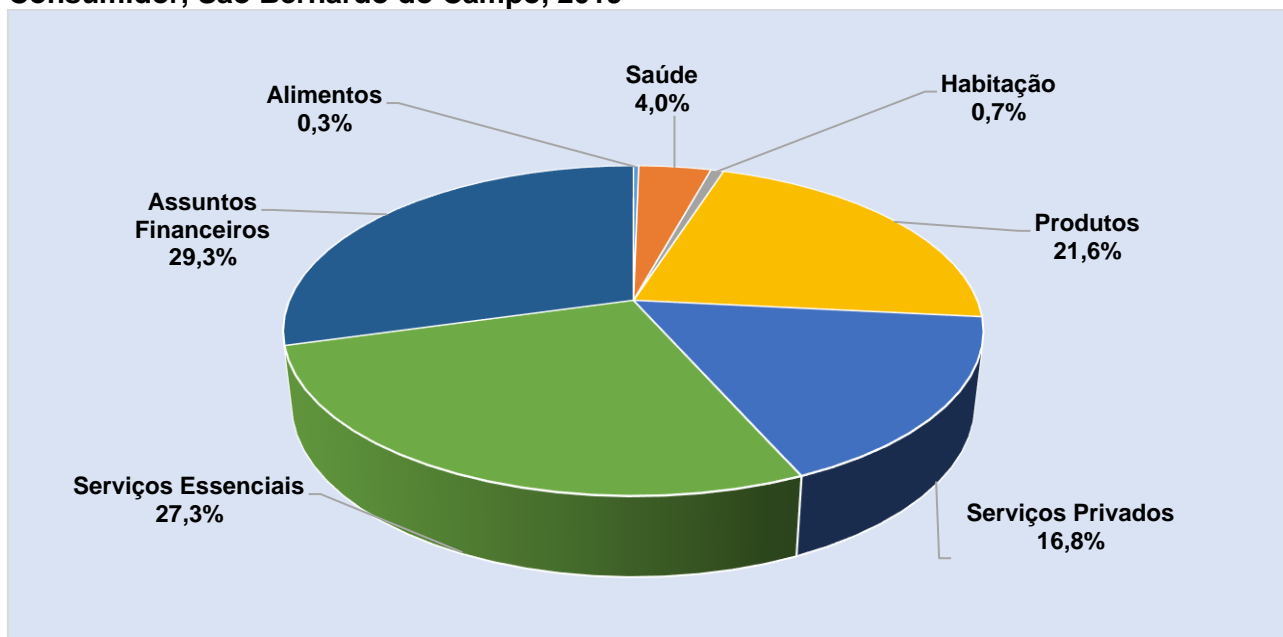
(2) Absorvido pelo Secretaria na reforma Administrativa de 06/2018.

Fonte: Secretaria de Administração e Inovação/MSBC.

Tabela 3 - Atendimentos de Assistência Jurídica Gratuita por tipo, São Bernardo do Campo, 2016 a 2019

| Ano | Pessoal | Telefônico |
|------|---------|------------|
| 2016 | 58.685 | 19.000 |
| 2017 | 28.981 | 19.642 |
| 2018 | 21.542 | 19.359 |
| 2019 | 26.927 | 21.343 |

Fonte: Secretaria de Cidadania, Assuntos Jurídicos e Pessoa com Deficiência/MSBC

Gráfico 3 - Percentual de atendimentos segundo setor, Seção de Defesa dos Direitos do Consumidor, São Bernardo do Campo, 2019

Fonte: Secretaria de Cidadania, Assuntos Jurídicos e Pessoa com Deficiência/MSBC

**Tabela 4 - Número total de manifestações recebidas na Ouvidoria (e-mail) por tipo, São Bernardo do Campo, 2018 e 2019**

| Tipo | 2018 ⁽¹⁾ | 2019 |
|--------------|----------------------------|-------------|
| Reclamação | 507 | 475 |
| Sugestão | 10 | 26 |
| Denúncia | 29 | 34 |
| Elogio | 37 | 71 |
| Solicitação | 127 | 45 |
| Total | 710 | 651 |

(1) Início em 21/06/2018.

Fonte: Secretaria de Cidadania, Assuntos Jurídicos e Pessoa com Deficiência/MSBC

Tabela 5 - Número total de manifestações recebidas na Ouvidoria (e-mail) por encaminhamento, São Bernardo do Campo, 2018 e 2019

| Encaminhamento | 2018 ⁽¹⁾ | 2019 |
|--|----------------------------|-------------|
| Autuações (Ouvidoria/Atende Bem) | 195 | 348 |
| Elogio | 37 | 69 |
| Denúncia | 12 | 19 |
| Sugestão | 7 | 22 |
| Reclamação | 139 | 238 |
| Ouvidoria Saúde | 105 | 28 |
| 1º Contato (Atende Bem) | 378 | 222 |
| Indevidas (alheio ao Município) / Improcedente | 7 | 35 |
| Solucionadas (Ouvidoria) | 25 | 18 |
| Total | 710 | 651 |

(1) Início em 21/06/2018.

Fonte: Secretaria de Cidadania, Assuntos Jurídicos e Pessoa com Deficiência/MSBC