

CAPÍTULO XIV

GESTÃO PÚBLICA



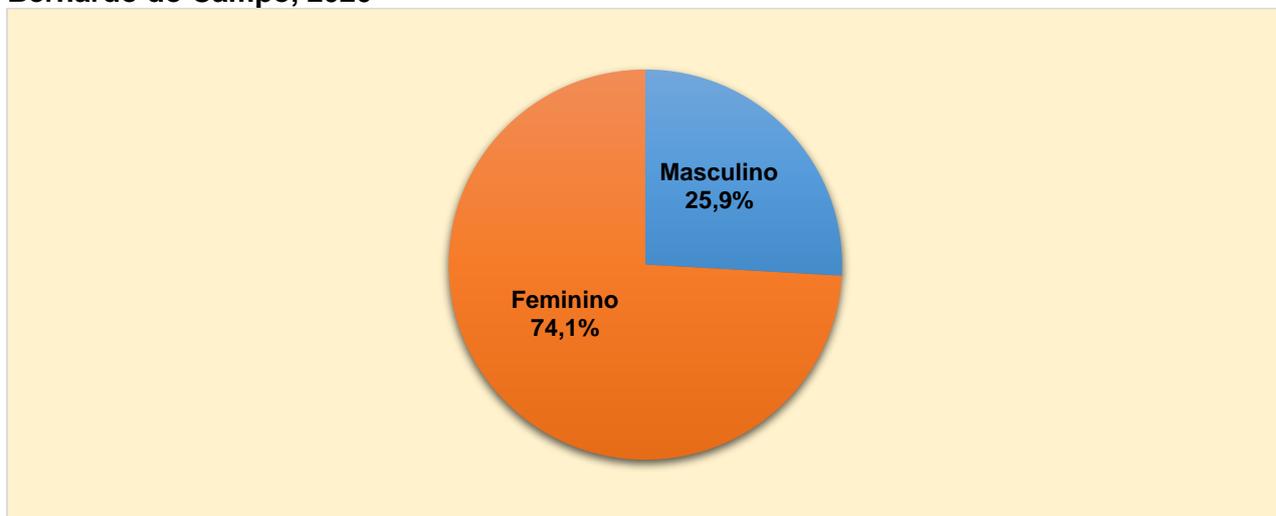
Tabela 1 - Número total de servidores públicos ativos, Prefeitura do Município de São Bernardo do Campo, 2016 a 2020

Ano	Número de Funcionários
2016	14.430
2017	14.076
2018	13.988
2019	13.743
2020	13.666

Nota: Posição de dezembro de cada ano.

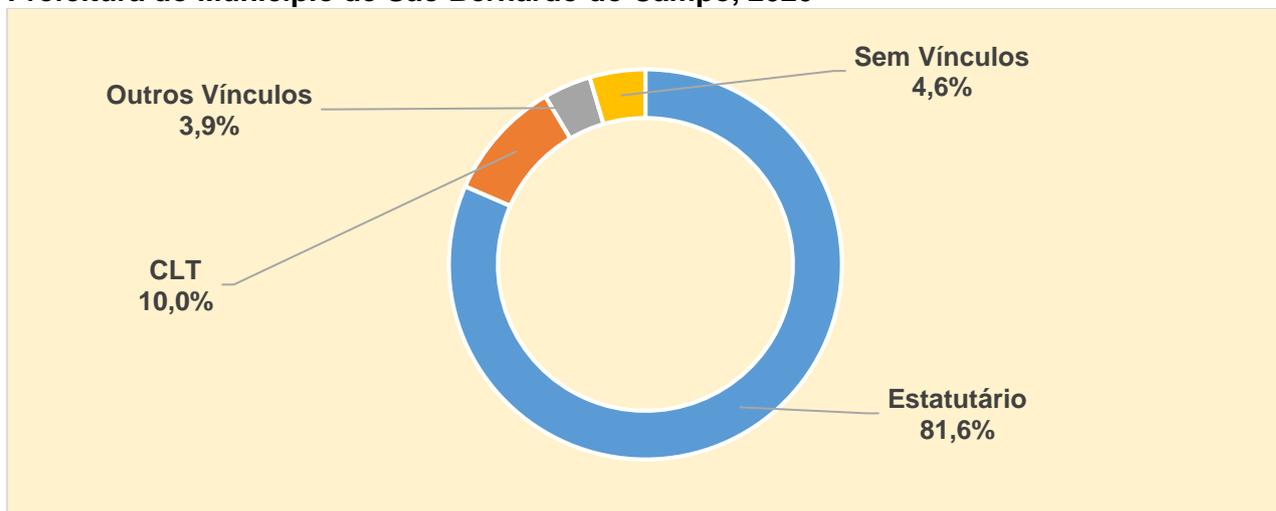
Fonte: Secretaria de Administração e Inovação/MSBC.

Gráfico 1 - Percentual de servidores públicos ativos por sexo, Prefeitura do Município de São Bernardo do Campo, 2020



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, 2020



(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 2020**

Atende Bem	2016	2017	2018	2019	2020 ⁽⁵⁾
Posto de Atendimento do Bairro Assunção	52.311	47.183	32.529	42.497	12.309
Posto de Atendimento Poupatempo	118.301	114.625	197.091	178.438	50.727
Posto de Atendimento do Alvarenga	12.162	17.666	19.669	20.131	5.996
Posto de Atendimento do Riacho Grande	19.954	22.259	20.058	21.290	7.021
Posto de Atendimento do Rudge Ramos ⁽¹⁾	-	5.509	41.182	48.452	13.943
Teleatendimento ⁽²⁾	-	-	20.452	63.683	135.481
Teleatendimento Ativo ⁽³⁾	-	-	-	-	39.969
Cadastro Mobiliário ⁽⁴⁾	-	-	-	-	9.501
Total	202.728	207.242	330.981	374.491	274.947

Nota: Até 2016 Rede Fácil, após Atende Bem.

(1) Inaugurada em 31 de maio de 2017.

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

(3) Serviço de Teleatendimento Ativo implantado a partir da demanda represada no período de pandemia executado por home office e internamente nas unidades de acordo com o Decreto nº 21.234/2020.

(4) Serviços do cadastro mobiliário executado por home office e internamente nas unidades a partir dos códigos de assunto 1461 e 1462 do Prodi conforme Instrução Conjunta nº 04/2020 - SF-1 e SA-1 de 29/07/2020.

(5) Dados de atendimentos prejudicados devido a pandemia Covid-19.

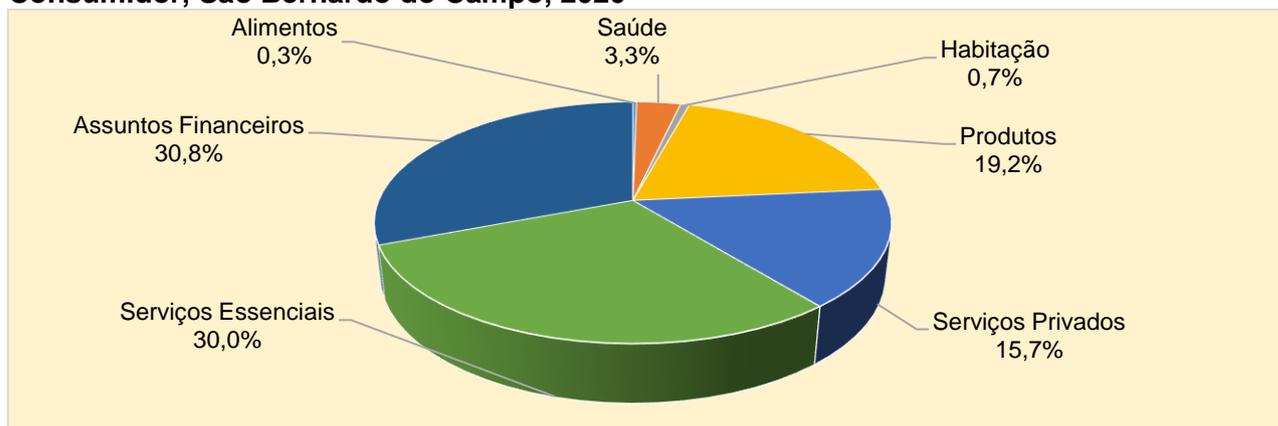
Fonte: Secretaria de Administração e Inovação/MSBC.

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
2020	370	4.241

(1) Dados de atendimentos prejudicados devido a pandemia Covid-19.

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, 2020

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 a 2020**

Tipo	2018 ⁽¹⁾	2019	2020
Reclamação	507	475	573
Sugestão	10	26	23
Denúncia	29	34	50
Elogio	37	71	30
Solicitação	127	45	128
Total	710	651	804

(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 a 2020

Encaminhamento	2018 ⁽¹⁾	2019	2020
Autuações (Ouvidoria/Atende Bem)	195	348	201
Elogio	37	69	21
Denúncia	12	19	9
Sugestão	7	22	19
Reclamação	139	238	152
Ouvidoria Saúde	105	28	64
1º Contato (Atende Bem)	378	222	509
Indevidas (alheio ao Município) / Improcedente	7	35	26
Solucionadas (Ouvidoria)	25	18	4
Total	710	651	804

(1) Início em 21/06/2018.

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