MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

Secretaria de Cidadania, Assuntos Jurídicos e Pessoa com Deficiência

Divisão de Ouvidoria

Relatório Anual

2019

1 Apresentação:

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no período de **JANEIRO à DEZEMBRO/2019**.

O presente relatório foi estruturado de forma a apresentar as manifestações distribuídas por período; por canal de atendimento; por tipo e; por Secretaria.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar à alta administração do Município, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos de São Bernardo do Campo.

2 Estatísticas:

2.1 Total de Manifestações recebidas: **651**

2.2 Total de manifestações autuadas: **347**

Nota Explicativa: *Todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria são tratadas, contudo,* ***somente são autuadas*** *as manifestações de Elogio. Sugestão, Denúncias e Reclamações referentes a serviços* ***previamente solicitados****, que não foram prestados no prazo previsto ou com prestação insatisfatória.*

As demais manifestações:

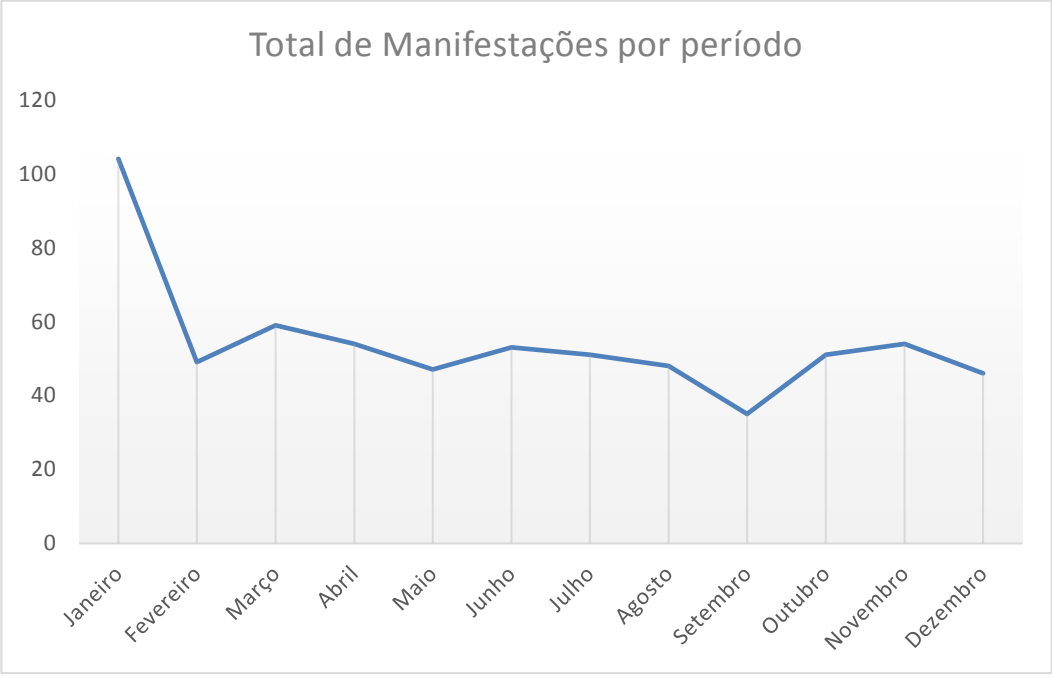
Solicitações/ 1 º contato - são encaminhadas aos canais competentes (Atende Bem, Guia de Serviços/Prodigi, Teleatendimento).

Improcedentes ou indevidas – Respondida e arquivada

Incompletas – solicitada complementação / arquivada

2.3 Total de Manifestações por período:

Mês	Total de Manifestações
Janeiro	104
Fevereiro	49
Março	59
Abril	54
Maio	47
Junho	53
Julho	51
Agosto	48
Setembro	35
Outubro	51
Novembro	54
Dezembro	46
TOTAL	**651**

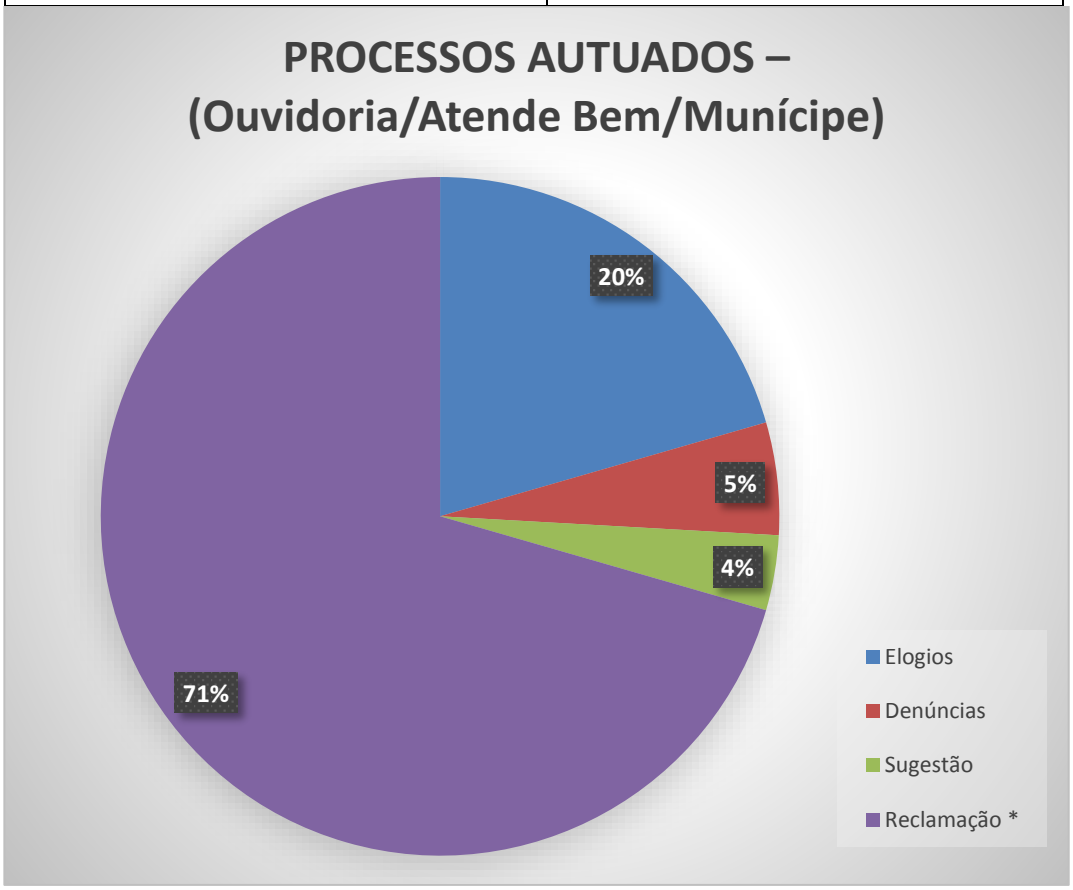


2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

Canal de Atendimento	Manifestações Recebidas	Manifestações Autuadas
E-mail Ouvidoria	373	69
Atende Bem/Prodigi/Tel	278	278
TOTAL	**651**	**347**

2.5 Total de Manifestações por tipo (autuadas):

Elogios	69
Denuncias	19
Sugestões	22
Reclamações	237
Total	**347**



2.6 Total de Reclamações por órgão/pasta (Secretaria)

RECLAMAÇÕES POR SECRETARIA /AUTARQUIA (PROCESSOS AUTUADOS)	
ST	15
SF	27
SA	30
SMA	4
SOPE	22
ROTATIVO	4
SG	4
PGM	6
SEHAB	3
SU	118
IMPROCEDENTE	5
INDEVIDO	5
ARQUIVO (DUPLICIDADE)	3
OUTROS **	11
TOTAL *	**257**

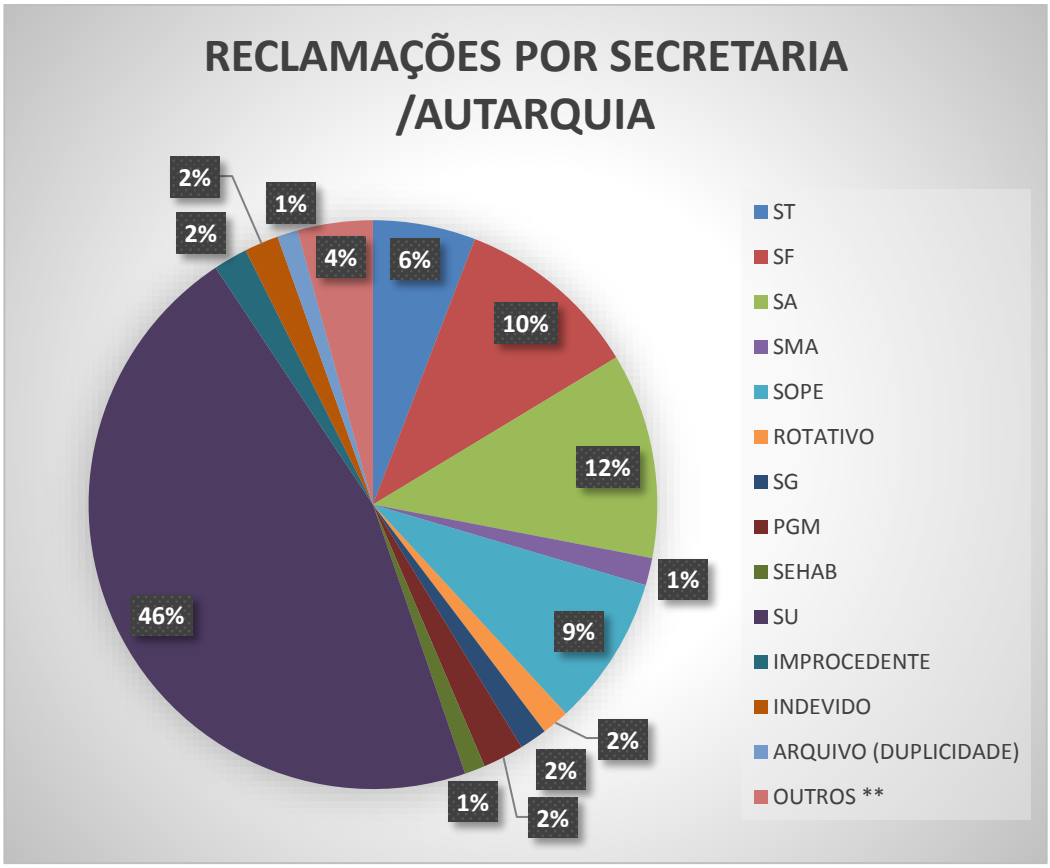
* Obs.: Alguns processos são afetos a mais de uma Secretaria

**

ETCSBC - 2
SE - 2
SAS - 1
SAÚDE - 2
SECOM - 2
SSU - 1
SCJ - 1

_____
Total - 11

MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município



3 Análise/Apontamentos

Ao analisar o número de **manifestações** recepcionadas **por mês**, pode-se verificar que o número de manifestações registradas no mês de **janeiro** é bem superior à dos outros meses. Foi apurado que um dos fatores que contribuíram com este aumento foram as manifestações relacionadas ao recebimento dos carnês de IPTU. Nos demais meses observou-se uma uniformidade.

No tocante às **manifestações por tipo**, destacamos o excelente desempenho das equipes de Atendimento ao Público (SA), responsáveis pela quase totalidade das manifestações de elogio. Com relação às reclamações, verificamos que a maioria se refere a serviços relacionados à zeladoria. No ano de 2019 foram firmados novos contratos de prestação de serviços, que devem refletir o resultado no próximo ano.