



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência

Divisão de Ouvidoria

Relatório Anual

2020



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

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 recebidas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no período de **janeiro a dezembro/2020**.

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.



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2 Estatísticas:

2.1 Total de Manifestações recebidas: **804**

2.2 Total de manifestações autuadas: **201**

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

Improcedentes ou indevidas – Respondida e arquivada

Incompletas – solicitada complementação / arquivada



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.3 Total de Manifestações por período:

Mês	Total de Manifestações
Janeiro	49
Fevereiro	56
Março	53
Abril	30
Maiο	32
Junho	36
Julho	38
Agosto	47
Setembro	111
Outubro	103
Novembro	125
Dezembro	124
TOTAL	804





MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

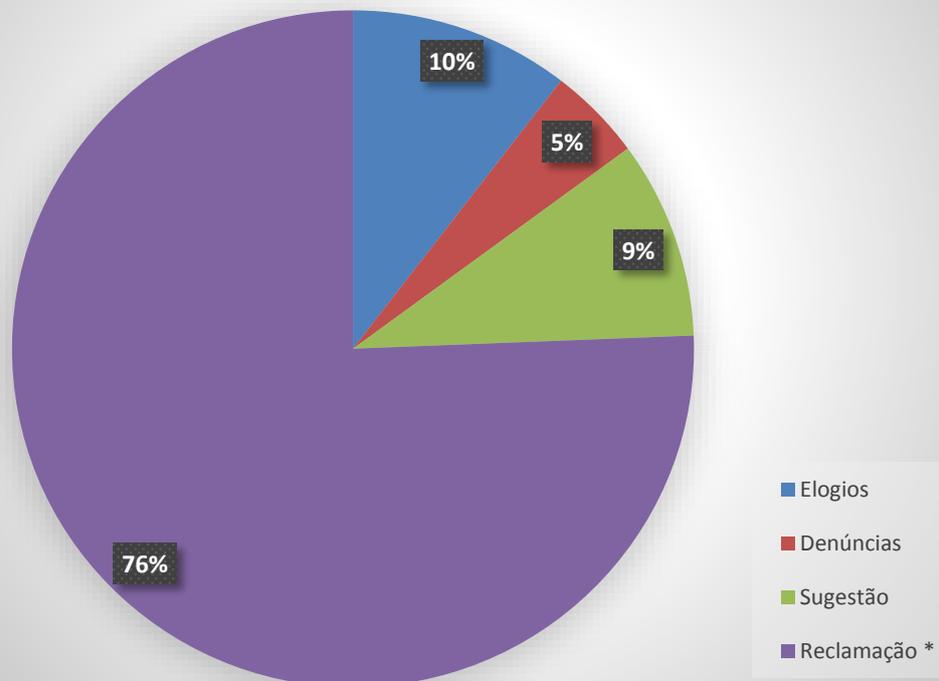
2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

Canal de Atendimento	Manifestações Recebidas	Manifestações Autuadas
E-mail Ouvidoria	635	32
Atende Bem / Prodiggi / Tel	169	169
TOTAL	804	201

2.5 Total de Manifestações por tipo (autuadas):

Elogios	21
Denúncias	9
Sugestões	19
Reclamações	152
Total	201

**PROCESSOS AUTUADOS –
(Ouvidoria/Atende Bem/Munícipe)**





MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.6 Total de Reclamações por órgão/pasta (Secretaria)

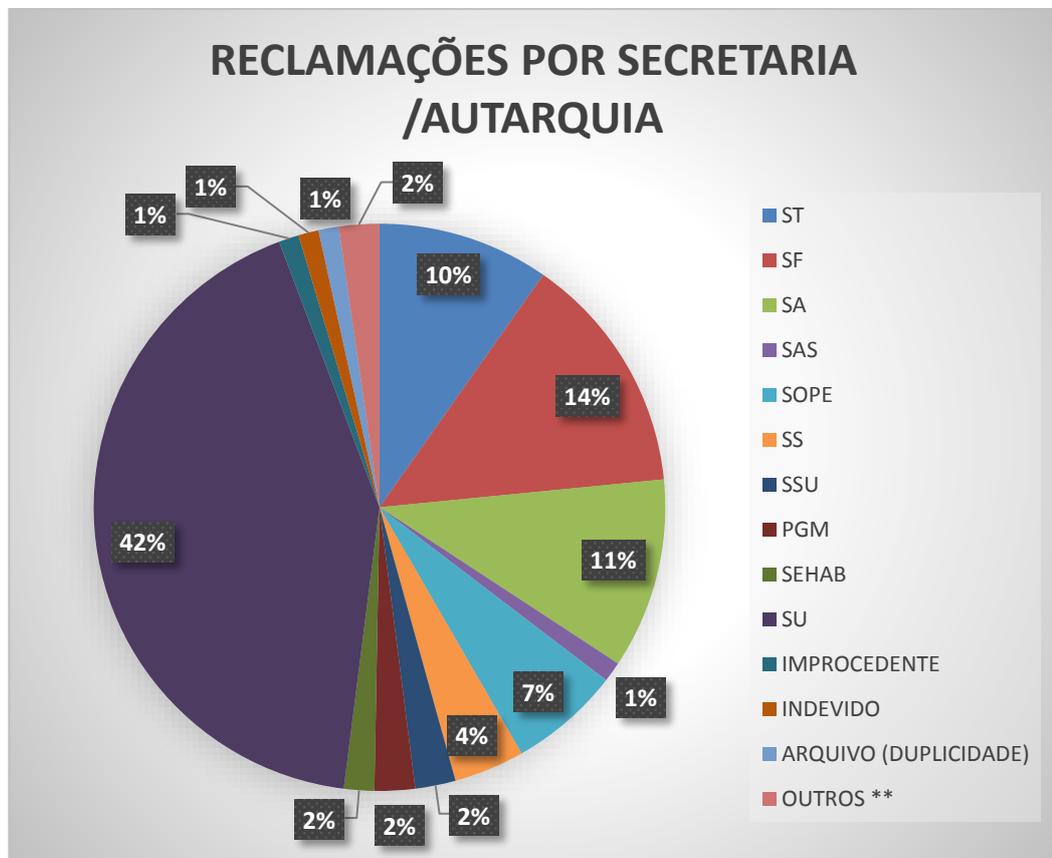
RECLAMAÇÕES POR SECRETARIA /AUTARQUIA (PROCESSOS AUTUADOS)	
ST	17
SF	24
SA	19
SAS	2
SOPE	11
SAÚDE	7
SSU	4
PGM	4
SEHAB	3
SU	74
IMPROCEDENTE	2
INDEVIDO	2
ARQUIVO (DUPLICIDADE)	2
OUTROS **	4
TOTAL *	175

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

** OUTROS	
SE	1
SMA	1
SECOM	2
TOTAL	4



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município





MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

3 Análise/Apontamentos

Foi verificado um aumento no número de manifestações em relação ao exercício anterior. Isso se deve ao advento da pandemia de Covid e da melhor divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria. Por outro lado, podemos observar que o número de manifestações autuadas diminuiu, fato que indica que um número expressivo de manifestações se referiam a solicitações diversas.

Ao analisarmos o número de **manifestações** recepcionadas **por mês**, comparando com o exercício de 2019, podemos verificar que o número de manifestações registradas no mês de **janeiro** caiu substancialmente, sobretudo as manifestações relacionadas à entrega dos carnês de IPTU. Em contrapartida, diferentemente do exercício anterior, o número de manifestações aumentou consideravelmente nos 4 últimos meses do ano, devido, em grande parte, à denúncias e reclamações relacionadas à pandemia.

No tocante às **manifestações por tipo**, como no exercício anterior, as equipes de Atendimento ao Público (SA) foram responsáveis pela quase totalidade das manifestações de **elogio**.

Com relação às **reclamações**, a zeladoria continua liderando, contudo, houve uma diminuição de 37% em relação ao exercício anterior e deve se manter em queda para o próximo exercício.