



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência

Divisão de Ouvidoria

Relatório Anual

2021



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 recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, no período de **janeiro a dezembro/2021**.

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: **2.326**

2.2 Total de manifestações autuadas: **251**

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 / Prodigí, Teleatendimento).

Improcedentes ou indevidas – Respondida e arquivada

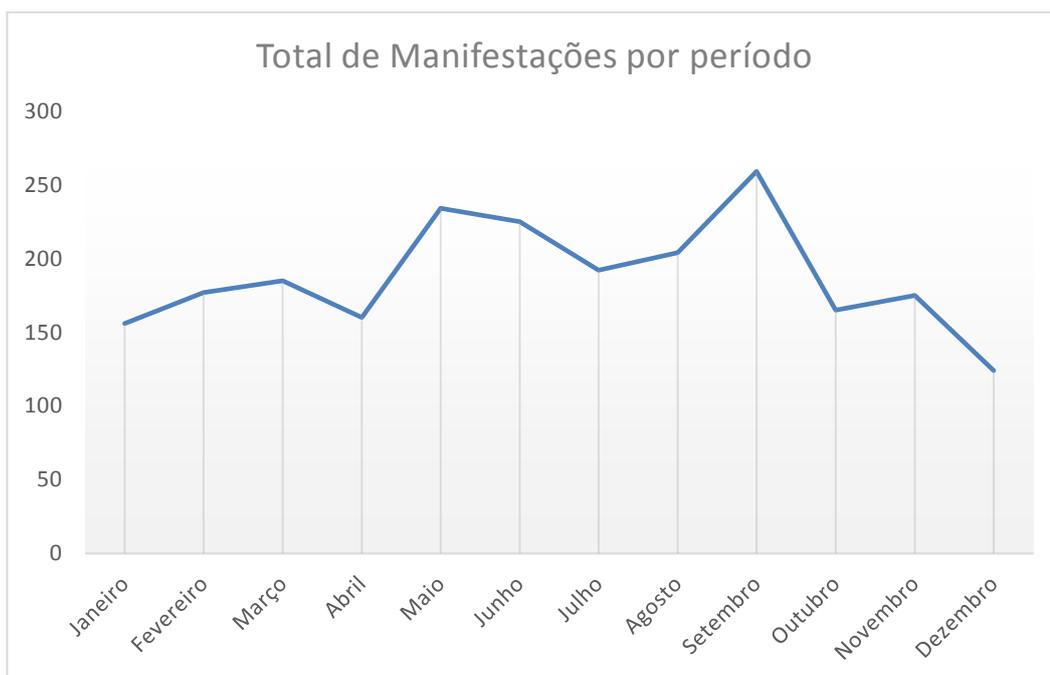
Incompletas – solicitada complementação / arquivada



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.3 Total de Manifestações por período:

Mês	Total de Manifestações
Janeiro	156
Fevereiro	177
Março	185
Abril	160
Maio	234
Junho	225
Julho	192
Agosto	204
Setembro	259
Outubro	165
Novembro	175
Dezembro	194
TOTAL	2.326





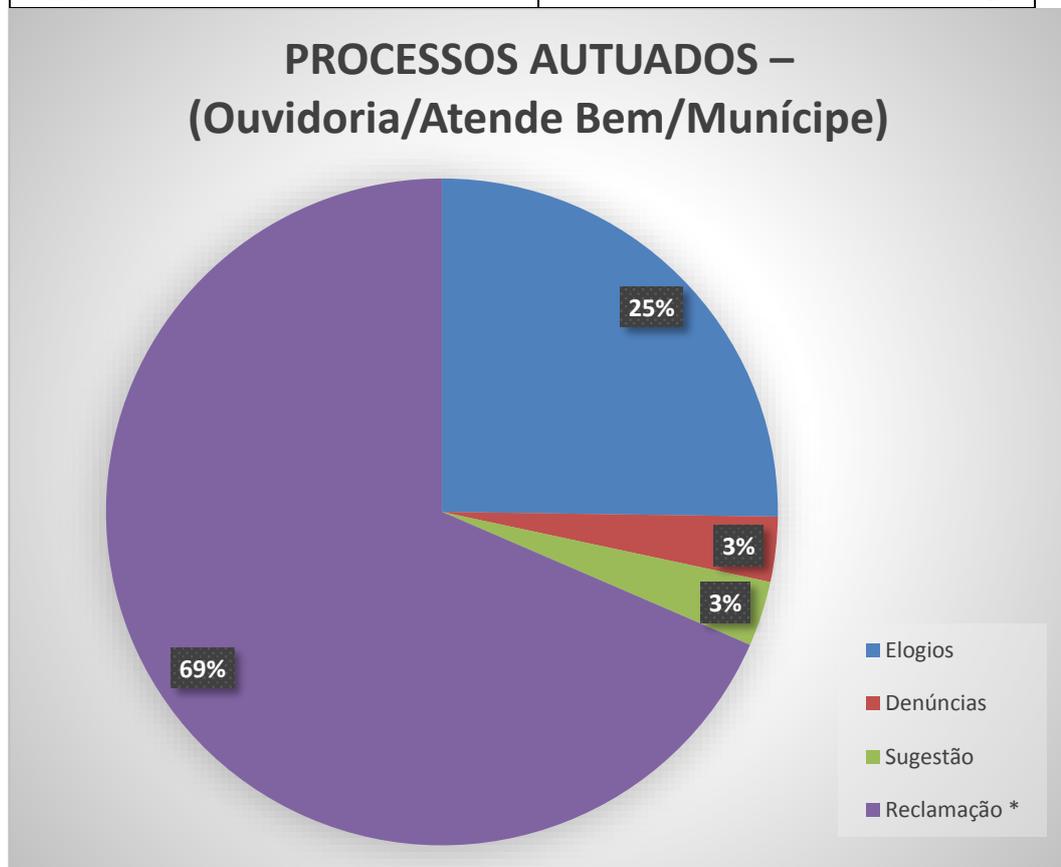
MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

Canal de Atendimento	Manifestações Recebidas	Manifestações Atuadas
E-mail Ouvidoria	2.187	112
Atende Bem / Prodigí / Tel	139	139
TOTAL	2.326	251

2.5 Total de Manifestações por tipo (atuadas):

Elogios	56
Denúncias	7
Sugestões	7
Reclamações	181
Total	251





MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.6 Total de Reclamações por órgão/pasta (Secretaria)

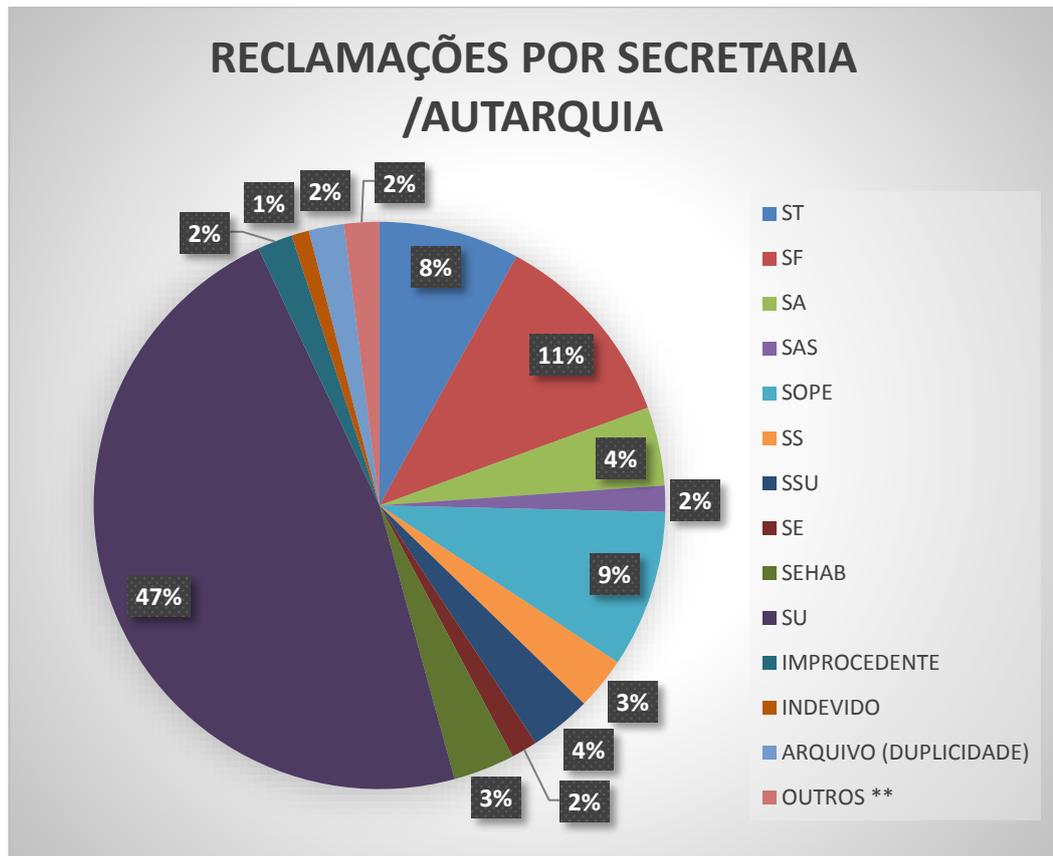
RECLAMAÇÕES POR SECRETARIA /AUTARQUIA (PROCESSOS AUTUADOS)	
ST- Secretaria de Transportes e Vias Públicas	16
SF- Secretaria de Finanças	23
SA - Secretaria de Administração e Inovação	9
SAS – Secretaria de Assistência Social	3
SOPE – Secretaria de Obras e Planejamento Estratégico	18
SS – Secretaria de Saúde	6
SSU – Secretaria de Serviços Urbanos	7
SE – Secretaria de Educação	3
SEHAB – Secretaria de Habitação	7
SU – Secretaria de Serviços Urbanos	95
IMPROCEDENTE	4
INDEVIDO	2
ARQUIVO (DUPLICIDADE)	4
OUTROS **	4
TOTAL *	201

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

** OUTROS	
PGM – Procuradoria Geral	1
SMA – Secretaria do Meio Ambiente e Proteção Animal	1
SG – Secretaria de Governo	1
CMDCA – Conselho Munic. Defesa Criança e Adolescente	1
TOTAL	4



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município





MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

3 Análise/Apontamentos

No ano 2021 verificou-se um aumento recorde no **número total de manifestações**, superando a marca de 2.300 registros. Entendemos que, como no ano anterior, esse aumento se deve à melhora na divulgação da Ouvidoria, tanto no site como através da Central 156 e Rede Atende Bem. Outro fator que deve ser considerado é a questão da pandemia de Covid-19, onde os munícipes recorreram à Ouvidoria para esclarecimentos relacionados à vacina. Outro fator que deve ser destacado, e corrobora com a análise acima é que, o número de processos autuados, embora tenha aumentado em 2021 (201 para 251), não acompanhou proporcionalmente o aumento verificado no número total de manifestações recebidas.

Ao analisarmos o **número de manifestações** recepcionadas **por mês**, diferentemente do ano anterior, manteve uma certa uniformidade na quantidade de manifestações recepcionadas, com um aumento moderado entre os meses de maio e setembro.

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

Com relação às reclamações, a Secretaria de Serviços Urbanos, em especial, o Departamento de Parques e Jardins, continua liderando com aumento de 12% em relação ao ano anterior, contrariando as expectativas.



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

4 Ações

A Ouvidoria do Município de São Bernardo do Campo, como órgão do poder executivo, vinculado e subordinado à Secretaria de Cidadania e Pessoa com Deficiência, não exerce qualquer ingerência sobre as demais áreas, cabendo a ela **propor e sugerir** a adoção de medidas visando a melhoria dos serviços ofertados pelo Município. Com esse objetivo, no decorrer do ano de 2021 a Ouvidoria criou o **Grupo de Trabalho Intersecretarial Permanente**, que reúne representantes das Secretarias mais demandadas junto à Ouvidoria.

O GT já realizou três reuniões onde destacamos os seguintes assuntos:

- A Ouvidoria **apresentou** aos membros do GT os **aspectos e exigências** impostas pela **LEI nº 13.460/2017**, com ênfase aos prazos e, sobretudo, à qualidade das respostas;
- Foi sugerido o **aperfeiçoamento do Guia de Serviços do Município**, tornando-o mais intuitivo e que fosse informado em cada serviço previsto o prazo e a área responsável pela execução. Em resposta fomos informados pelo representante da SA que há uma empresa realizando, dentre outros, este trabalho, que já se encontra em fase de conclusão;
- Foi reiterado junto aos membros do GT a necessidade de **indicação de representantes**, em cada pasta, para centralizar o controle das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;
- Foi convidado a participar de uma das reuniões um representante da Secretaria de Comunicação com o objetivo de **melhorar e otimizar o site da Prefeitura e, em especial, a página da Ouvidoria**. Este trabalho encontra-se em desenvolvimento;
- **Foram convidados membros do Departamento de Parques e Jardins**, que é área mais demandada junto à Ouvidoria, com o objetivo de entender as dificuldades e, assim, propor melhorias e, eventualmente, sugerir alterações em procedimentos e critérios. Na ocasião foi sugerido pela Ouvidoria a adoção do critério de



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

urgência (risco) e cronológico e que fosse avaliada a possibilidade de destinar uma das equipes de campo para atender as demandas atrasadas. Os representantes do Departamento se comprometeram a avaliar e verificar a viabilidade das sugestões. Estamos aguardando o retorno.