



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**Ouvidoria do Município**

Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência

Divisão de Ouvidoria

**Relatório Anual**

**2022**



**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/2022**.

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: **2.222**

2.2 Total de manifestações atuadas: **255**

**Nota Explicativa:** Todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria são tratadas, contudo, **somente são atuadas** 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

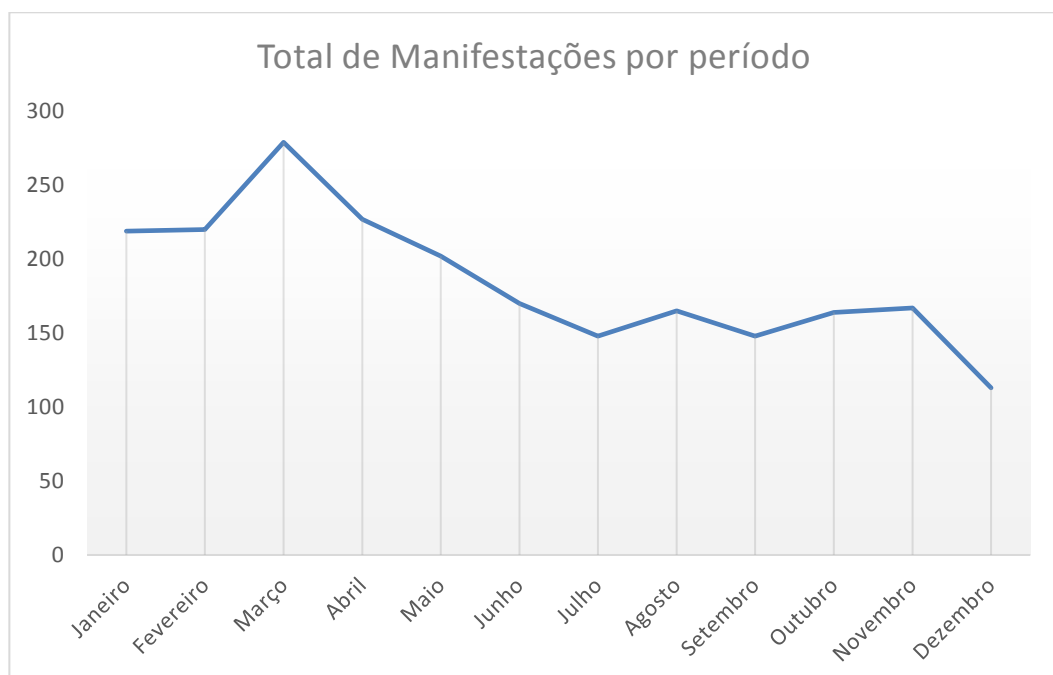
Incompletas – solicitada complementação / arquivada



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**Ouvidoria do Município**

2.3 Total de Manifestações por período:

<b>Mês</b>	<b>Total de Manifestações</b>
Janeiro	219
Fevereiro	220
Março	279
Abril	227
Maiο	202
Junho	170
Julho	148
Agosto	165
Setembro	148
Outubro	164
Novembro	167
Dezembro	113
<b>TOTAL</b>	<b>2.222</b>





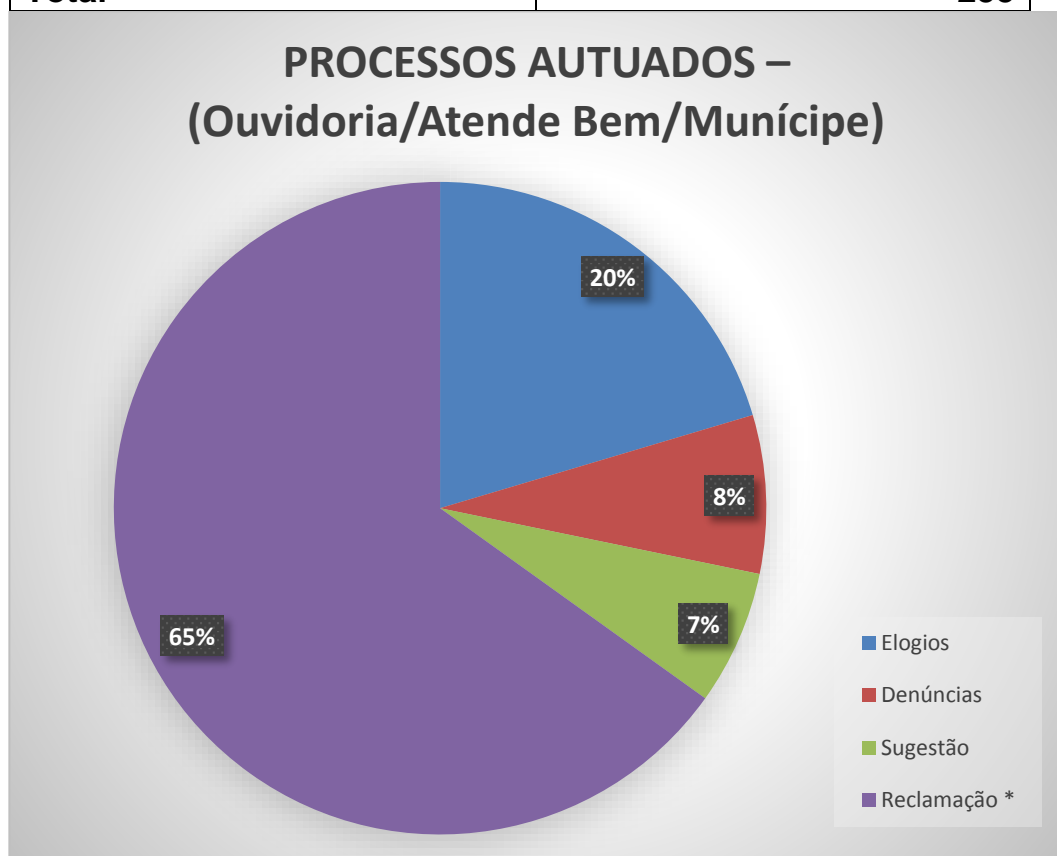
**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**Ouvidoria do Município**

2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Manifestações Recebidas</b>	<b>Manifestações Atuadas</b>
E-mail Ouvidoria	2.032	65
Atende Bem / Prodigio / Tel	190	190
<b>TOTAL</b>	<b>2.222</b>	<b>255</b>

2.5 Total de Manifestações por tipo (atuadas):

Elogios	52
Denúncias	20
Sugestões	17
Reclamações	166
<b>Total</b>	<b>255</b>



2.6 Total de Reclamações por órgão/pasta (Secretaria)



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**Ouvidoria do Município**

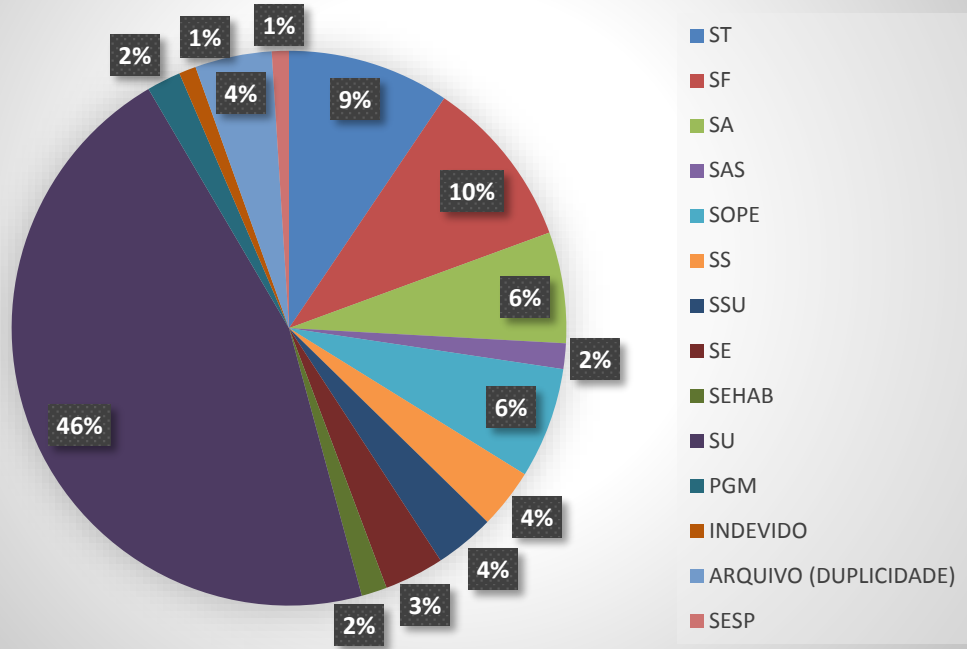
<b>RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS POR SECRETARIA /AUTARQUIA (PROCESSOS AUTUADOS)</b>	
ST- Secretaria de Transportes e Vias Públicas	19
SF- Secretaria de Finanças	20
SA - Secretaria de Administração e Inovação	13
SAS – Secretaria de Assistência Social	3
SOPE – Secretaria de Obras e Planejamento Estratégico	13
SS – Secretaria de Saúde	8
SSU – Secretaria de Serviços Urbanos	7
SE – Secretaria de Educação	7
SEHAB – Secretaria de Habitação	3
SU – Secretaria de Serviços Urbanos	92
PGM – Procuradoria Geral do Município	4
INDEVIDO	2
ARQUIVO (DUPLICIDADE)	9
SESP – Secretaria de Esportes e Lazer	2
<b>TOTAL *</b>	<b>202</b>

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



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO  
Ouvidoria do Município

RECLAMAÇÕES POR SECRETARIA  
/AUTARQUIA





## MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO Ouvidoria do Município

### 3 Análise/Apontamentos

No ano 2022 o **número total de manifestações** manteve-se próximo do recorde atingido no exercício anterior (2.326), contabilizando um total de 2.222 manifestações. Considerando que em 2022 não tivemos pandemia e que foi um ano eleitoral, entendemos que a média de manifestações para os próximos exercícios deve se manter neste patamar, uma vez que os canais de contato da Ouvidoria, que haviam sido melhorados no exercício anterior, já são de conhecimento de boa parte dos munícipes que, já familiarizados com a Ouvidoria, não se furtam de exercer sua cidadania.

Com relação ao número de **manifestações autuadas**, o ano de 2022 apresenta um número muito semelhante ao exercício anterior (2021) com 255 processos autuados. O destaque neste item foram as “sugestões” que passou de 7 em 2021 para 17 em 2022, com um aumento de 142%.

Ao analisarmos o **número de manifestações** recepcionadas **por mês**, notamos um comportamento diferente em relação ao exercício anterior, onde houve um número maior de manifestações nos 5 primeiros meses do ano e com queda expressiva a partir do mês de junho. Isso se deve, ao nosso ver, ao aperfeiçoamento do Guia de Serviços (carta de serviços) por parte da Secretaria de Administração e Inovação.

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,





## MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO Ouvidoria do Município

continua liderando, contudo, com uma redução de 3,15% em relação ao exercício anterior (2021).

### 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.

Durante o ano de 2022 foram realizadas três reuniões onde destacamos os seguintes assuntos:

- A Ouvidoria **reitera** aos membros do GT, a cada reunião, os **aspectos e exigências** impostas pela **LEI nº 13.460/2017**, com ênfase aos prazos e, sobretudo, à qualidade das respostas;
- Foi sugerido a **criação de canais de comunicação direto com o município**, nos moldes do canal criado pelo Departamento de Obras Particulares, visando o esclarecimento de dúvidas, uma vez que elas correspondem a uma grande parcela das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria;
- Reiteramos em todas as reuniões a necessidade de **manter atualizado o Guia de Serviços do Município**, tornando-o o mais abrangente possível, não só em número de serviços ofertados mas em informações recorrentes em relação aos mesmos, como por exemplo: requisitos/documentação, prazos de execução, órgão executor etc;



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**Ouvidoria do Município**

- Foi convidado a participar de uma das reuniões uma representante da **Ouvidoria da Saúde** que compartilhou experiências e fez uma explanação sobre a estrutura e funcionamento daquele órgão;
- Ficou estabelecido que representantes da Ouvidoria, na medida do possível, **farão visitas às diversas Secretarias** com o objetivo de aproximar e conscientizar as mesmas sobre a necessidade e importância do trabalho realizado pela Ouvidoria, cujo principal objetivo é aperfeiçoar e melhorar a qualidade dos serviços ofertados aos munícipes, se colocando, para tanto, à disposição para contribuir no que for possível.

São Bernardo do Campo, fevereiro de 2023,

**Ernesto Maico da Silva**

Diretor do Departamento de Cidadania e da Pessoa com Deficiências, respondendo pela Divisão de Ouvidoria

De acordo:

**Pery Rodrigues dos Santos**

Secretário de Cidadania e Pessoa com Deficiência

**Orlando Morando Júnior**

Prefeito do Município de São Bernardo do Campo