



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

Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência

Divisão de Ouvidoria

**Relatório Anual**

**2023**



**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/2023**.

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: **1.928**

2.2 Total de manifestações atuadas: **360**

**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

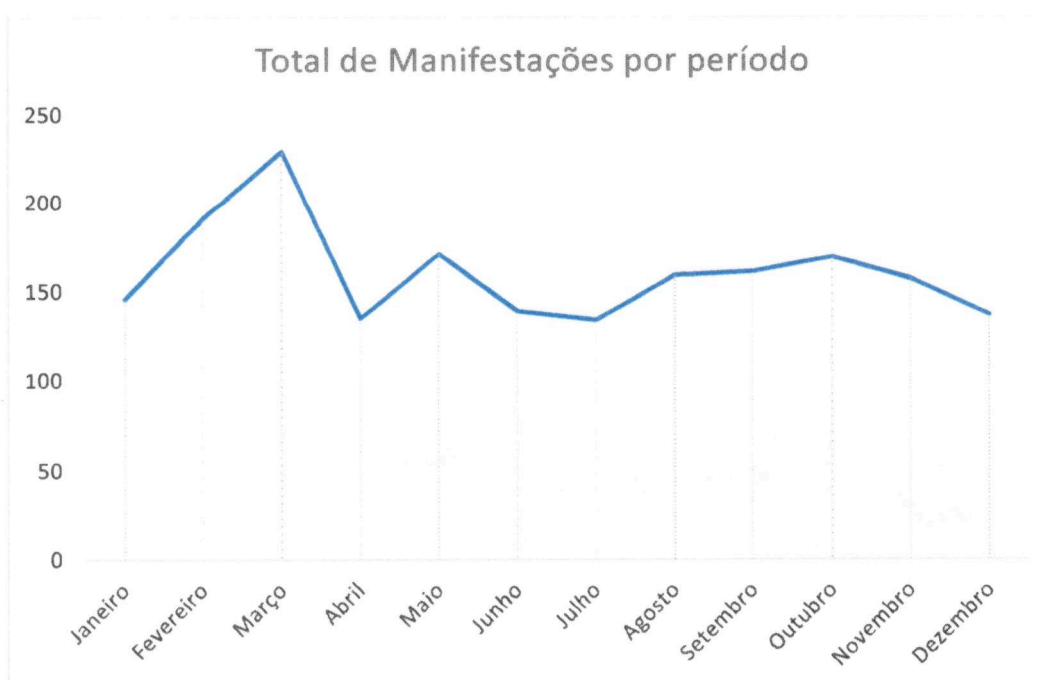
Incompletas – solicitada complementação / arquivada



**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	146
Fevereiro	191
Março	229
Abril	135
Maio	171
Junho	139
Julho	134
Agosto	159
Setembro *	161
Outubro	169
Novembro	157
Dezembro	137
<b>TOTAL</b>	<b>1.928</b>





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

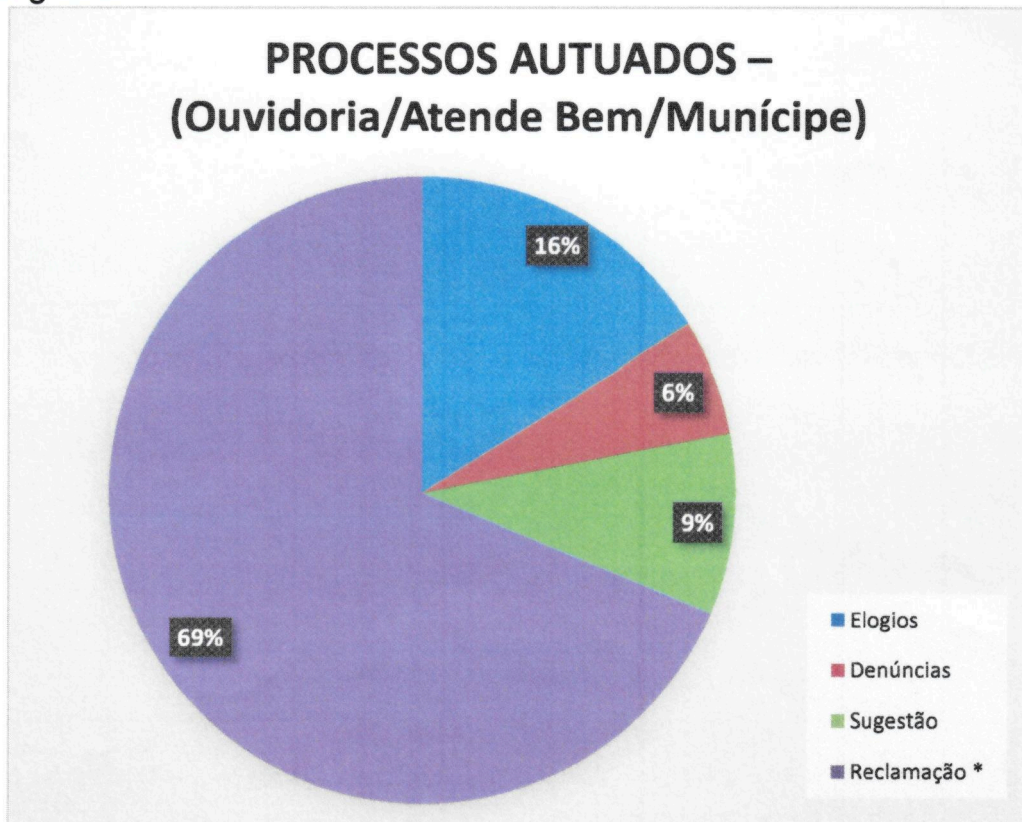
2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

Canal de Atendimento	Manifestações Recebidas	Manifestações Autuadas
E-mail Ouvidoria	1.600	32
Atende Bem / Prodiggi / Tel	328	328
<b>TOTAL</b>	<b>1.928</b>	<b>360</b>

2.5 Total de Manifestações por tipo (autuadas):

Elogios	58
Denúncias	21
Sugestões *	34
Reclamações	247
<b>Total</b>	<b>360</b>

\* No mês de setembro houveram 24 duplicidades na modalidade sugestão.



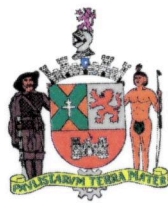


**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
**Ouvidoria do Município**

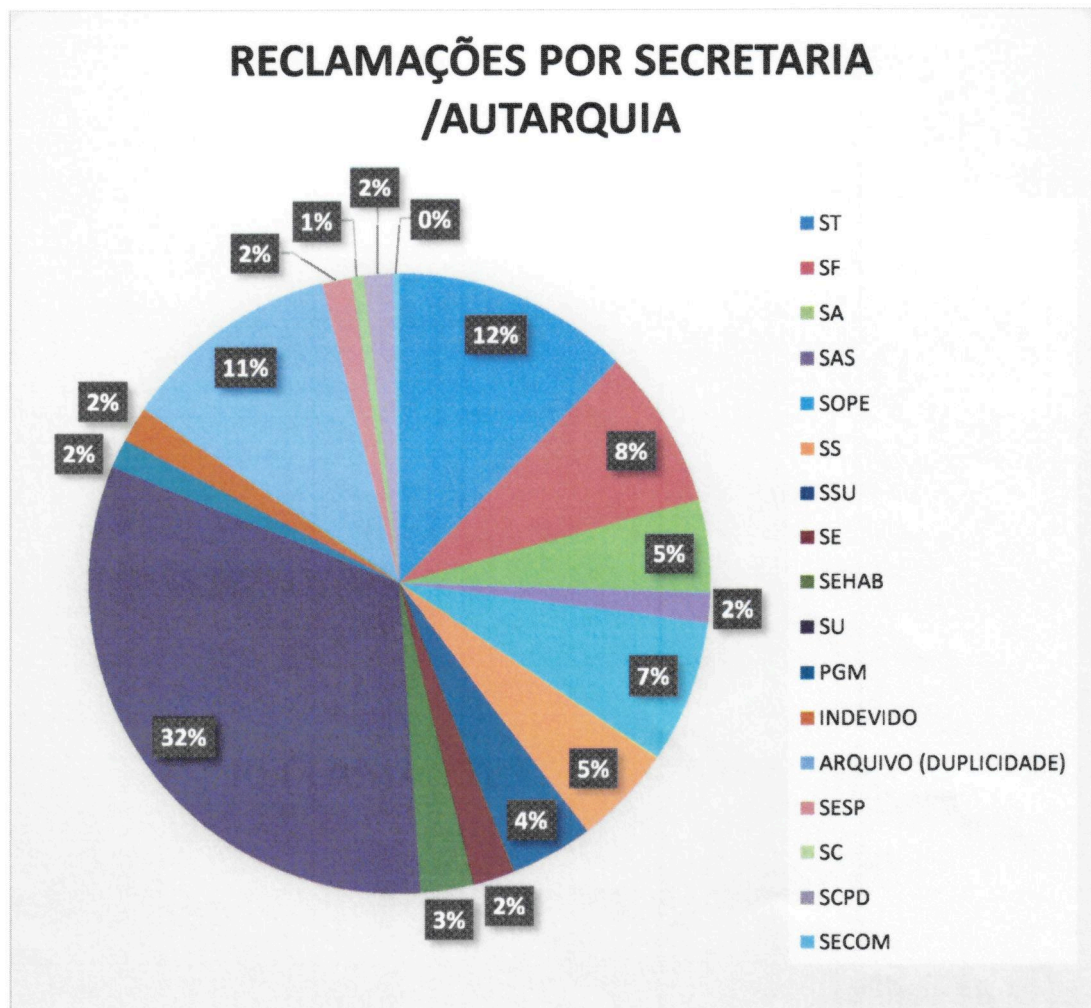
2.6 Total de Reclamações/Denúncias por órgão/pasta (Secretaria)

<b>RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS POR SECRETARIA /AUTARQUIA (PROCESSOS AUTUADOS)</b>	
ST- Secretaria de Transportes e Vias Públicas	40
SF- Secretaria de Finanças	27
SA - Secretaria de Administração e Inovação	16
SAS – Secretaria de Assistência Social	5
SOPE – Secretaria de Obras e Planejamento Estratégico	24
SS – Secretaria de Saúde	17
SSU – Secretaria de Segurança Urbana	14
SE – Secretaria de Educação	7
SEHAB – Secretaria de Habitação	9
SU – Secretaria de Serviços Urbanos	105
PGM – Procuradoria Geral do Município	5
INDEVIDO	6
ARQUIVO (DUPLICIDADE)	37
SESP – Secretaria de Esportes e Lazer	5
SC – Secretaria de Cultura e Juventude	2
SCPD – Secretaria de Cidadania e Pessoa com Deficiência	5
SECOM	1
<b>TOTAL *</b>	<b>325</b>

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



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO  
Ouvidoria do Município





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

### **3 Análise/Apontamentos**

No ano **2023** observamos, pela primeira vez, uma **redução no número total de manifestações**, com o registro de 1.928 manifestações contra 2.222 no ano de 2022, representando uma redução de 13,23%. Em relação ao ano de 2021 a redução foi de 17,11%, mostrando uma tendência que, dentre outros fatores, indica uma melhoria na oferta de serviços, através do Guia de Serviços e, também, uma melhoria no grau de satisfação dos usuários frente aos serviços prestados pelo Município. Considerando que 2024 é ano eleitoral, a tendência é de aumento no número total de manifestações, principalmente na solicitação de novos serviços (1º contato).

Com relação ao número de **manifestações autuadas**, o ano de 2023 apresentou um aumento considerável (41,17%) em relação ao ano de 2022, mesmo se considerarmos o número excessivo de processos em duplicidade, que aumentou, no caso das “reclamações” de 9 em 2022 para 37 em 2023.

Ao analisarmos o **número de manifestações** recepcionadas **por mês**, verificamos uma certa uniformidade na quantidade de manifestações registradas por mês. A exceção se deu no mês de março onde verificamos um grande número de manifestações destinadas e encaminhadas à **Ouvidoria da Saúde**.

No tocante às **manifestações por tipo**, as equipes de Atendimento ao Público (SA) continuam liderando na modalidade **Elogio**, sendo responsáveis por **87,5%** das manifestações válidas (excetuadas as duplicidades).

Com relação às **Reclamações**, a Secretaria de Serviços Urbanos, por ser responsável pela zeladoria do Município, permanece sendo a pasta mais demandada, respondendo por 37,23% do total de reclamações, com destaque para o





## MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO Ouvidoria do Município

Departamento de Parques e Jardins (SU-3) que acumulou no período 67 autuações, o que representa 63,8% do total de reclamações da pasta.

### 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 2023, além das ações regulares da Ouvidoria, os esforços foram voltados à **criação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos**, em conjunto com o Gabinete da Secretaria Cidadania e Pessoa com deficiência (GSCPD) que já foi regulamentado e deve começar a operar durante o exercício de 2024.

Durante o exercício de 2023 foram realizadas algumas visitas informais à alguns órgãos (Departamentos, Seções, etc...), bem como, vistorias (informais) de demandas de munícipes, cujo principal objetivo é aproximar a Ouvidoria dos demais órgãos e munícipes visando aperfeiçoar e melhorar a qualidade dos serviços ofertados, se colocando, para tanto, à disposição para contribuir no que for possível.

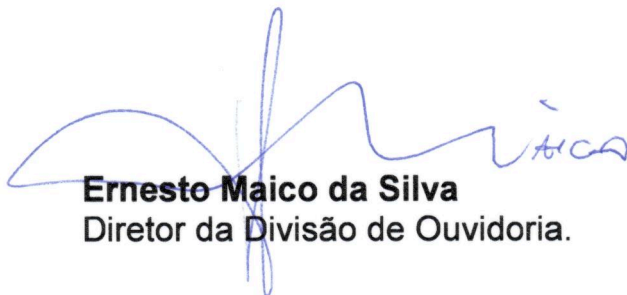
Durante o exercício de 2024, essas visitas devem ser intensificadas, sobretudo no primeiro semestre, considerando tratar-se de ano eleitoral.

Durante o exercício de 2024 serão retomadas as reuniões do **Grupo de Trabalho Intersecretarial**, em consonância com as reuniões e deliberações do Conselho de Usuários com o objetivo de aprimorar o atendimento aos munícipes.



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

São Bernardo do Campo, janeiro de 2024,



**Ernesto Maico da Silva**  
Diretor da Divisão de Ouvidoria.

De acordo:



**Pery Rodrigues dos Santos**  
Secretário de Cidadania e Pessoa com Deficiência