



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Relatório de Gestão

2025



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, apresenta-se o compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, por meio de seus diversos canais de atendimento, no período de janeiro a dezembro de 2025.

O presente relatório foi estruturado de modo a contemplar a distribuição das manifestações por período, canal de atendimento, tipo de manifestação e Secretaria envolvida.

O objetivo deste relatório é disponibilizar à Alta Administração do Município informações qualificadas que subsidiem o processo de melhoria contínua e o aprimoramento dos serviços públicos 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: **2.707**

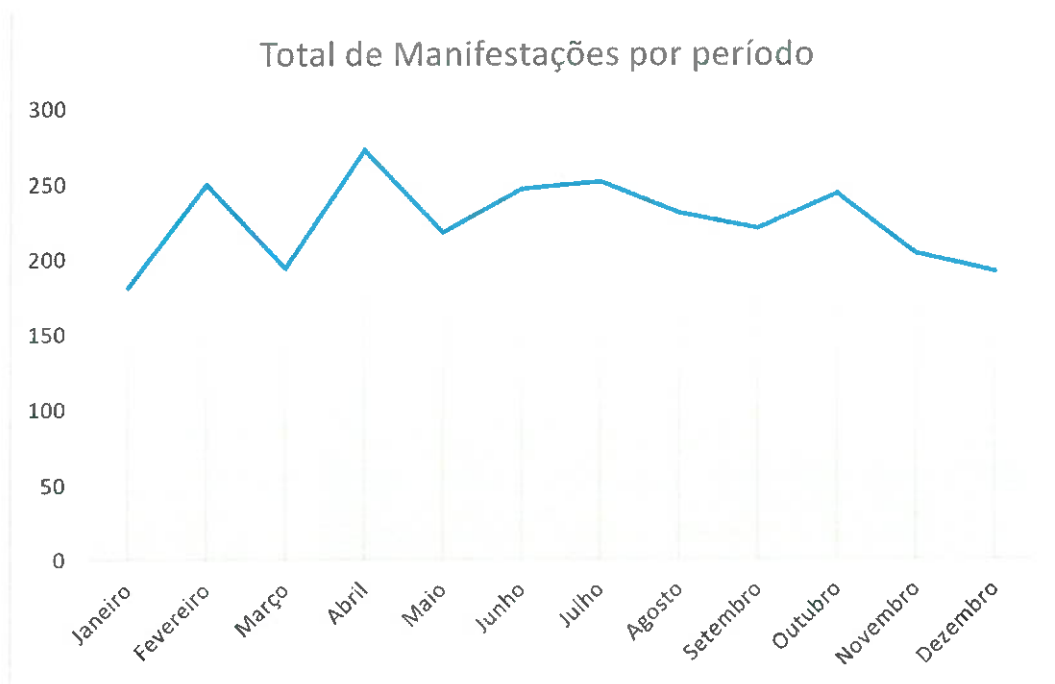
2.2 Total de manifestações autuadas (prodigi): **424**

2.3 Total de Manifestações por período:

Mês	Total de Manifestações
Janeiro	181
Fevereiro	250
Março	194
Abril	273
Maiο	218
Junho	247
Julho	252
Agosto	231
Setembro	221
Outubro	244
Novembro	204
Dezembro	192
TOTAL	2.707



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município



2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

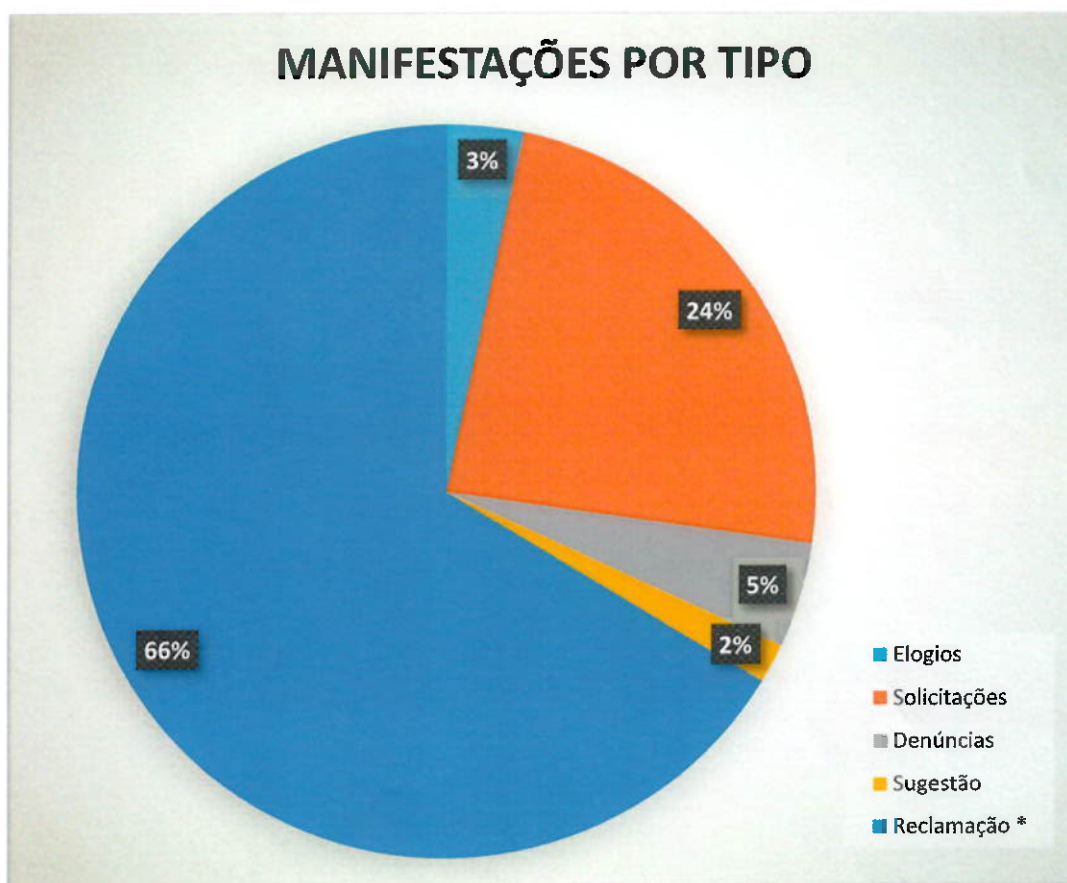
Canal de Atendimento	Manifestações Recebidas	Manifestações Autuadas
E-mail Ouvidoria	2.283	0
Atende Bem / Prodigio / Telefone	424	424
TOTAL	2.707	424



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.5 Total de Manifestações por tipo (atuadas):

Reclamações	1.796
Solicitações	648
Denúncias	125
Elogios	91
Sugestões	47
Total	2.707



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



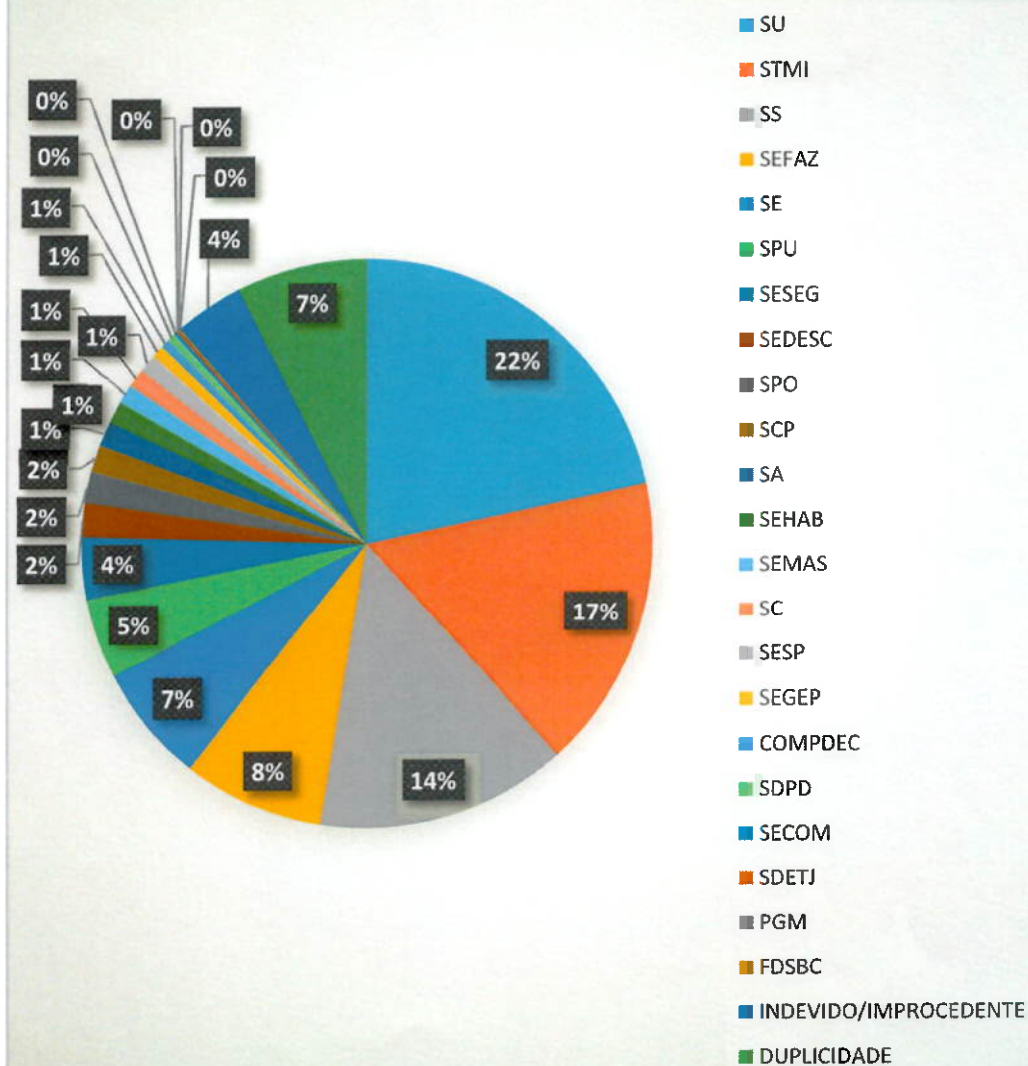
MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS POR SECRETARIA /AUTARQUIA	
SU – Secretaria de Serviços Urbanos	461
STMI- Secretaria de Transportes, Mobilidade e Infraestrutura	357
SS - Secretaria da Saúde	304
SEFAZ – Secretaria da Fazenda	170
SE – Secretaria de Educação	143
SPU – Secretaria De Planejamento Urbano	98
SESEG – Secretaria de Segurança	76
SEDESC – Secretaria Desenvolvimento Social e Cidadania	41
SPO – Secretaria de Projetos e Obras	39
SCP – Secretaria de Concessões e Parcerias	32
SA – Secretaria de Administração	30
SEHAB – Secretaria de Habitação	27
SEMAS – Secretaria de Meio Ambiente, Sustentabilidade e Proteção Animal	23
SC – Secretaria de Cultura	22
SESP - Secretaria de Esportes e Lazer	22
SEGEP – Secretaria de Gestão de Pessoas	15
COMPDEC – Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil	11
SDPD- Secretaria de Direitos da Pessoa com Deficiência e TEA	10
SECOM – Secretaria de Comunicação	4
SDETJ – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Juventude	3
PGM – Procuradoria Geral do Município	1
FDSBC – Faculdade de Direito SBC	1
INDEVIDO / IMPROCEDENTE	84
DUPLICIDADE	158



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

Durante o exercício de 2026, observou-se um aumento de 44,5% no **número total de manifestações** em relação ao ano anterior, passando de 1.873 para 2.707 registros. Esse crescimento não indica, necessariamente, uma piora na qualidade dos serviços prestados, mas reflete uma maior procura da população pelos serviços ofertados pelo Município, especialmente em razão do elevado número de **solicitações**, que totalizaram 648 manifestações.

No que se refere às **manifestações autuadas**, houve redução em comparação ao exercício anterior, com queda de 473 para 424 registros. Tal diminuição está relacionada, principalmente, à redução no número de **sugestões**, as quais, no ano anterior, foram amplamente utilizadas por candidatos ao cargo de vereador para solicitação de serviços durante o período de campanha eleitoral.

A análise da distribuição das manifestações ao longo do ano demonstra relativa uniformidade, com maior incidência entre os meses de abril e julho, seguida de uma redução gradual a partir de agosto.

Assim como nos exercícios anteriores, a Secretaria de Serviços Urbanos (SU) foi a mais demandada na categoria **Reclamações/Denúncias**, com destaque para o Departamento de Parques e Jardins (SU-3). Em seguida, figura a Secretaria de Transportes, Mobilidade e Infraestrutura (STMI); contudo, ressalta-se que a maior parte das manifestações direcionadas a essa pasta refere-se a leilões de veículos apreendidos, e não propriamente aos serviços por ela prestados



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

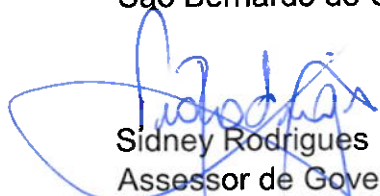
4 Ações

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal, em decorrência da reforma administrativa promovida pela nova Administração, deixou de atuar como Divisão — até então vinculada à extinta Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência (SCPD) — passando a integrar a estrutura administrativa como órgão auxiliar do Prefeito. Essa alteração resultou em maior autonomia institucional e ampliou sua participação nas ações de governo.

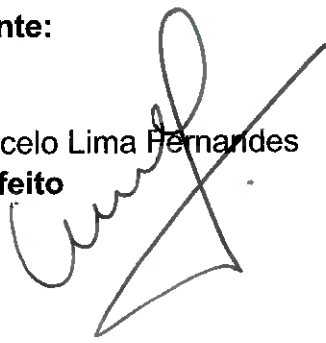
Ainda no ano de 2025, foi criada a **Ouvidoria da Pessoa com Deficiência (PCD)**, estabelecendo um canal exclusivo para o acolhimento e encaminhamento das demandas da população com deficiência.

Assim como nos exercícios anteriores, em 2026 os esforços estarão concentrados no fortalecimento da integração e da parceria entre as diversas áreas da Administração Municipal, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços públicos e do atendimento à população, bem como propor ações e aprimoramentos que contribuam para o aperfeiçoamento dessa prestação de serviços.

São Bernardo do Campo, 14 de janeiro de 2026.


Sidney Rodrigues
Assessor de Governo
Ouvidoria do Município

Ciente:


Marcelo Lima Fernandes
Prefeito