



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência

Divisão de Ouvidoria

Relatório Anual

2024



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/2024**.

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: **1.873**

2.2 Total de manifestações atuadas: **473**

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 / Prodiggi, Teleatendimento).

Improcedentes ou indevidas – Respondida e arquivada

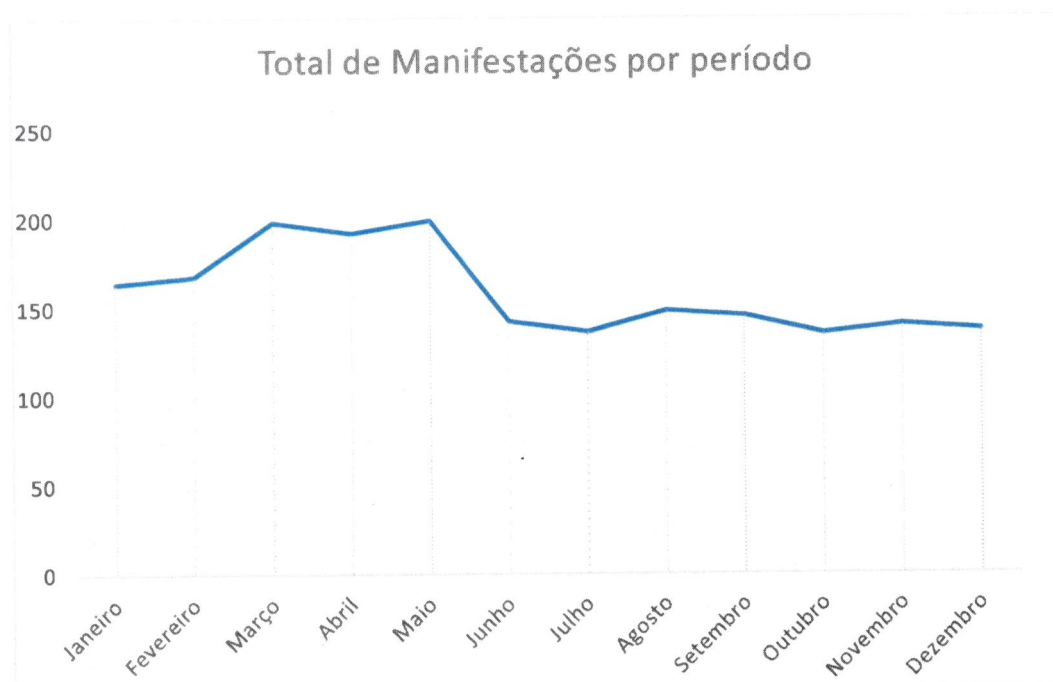
Incompletas – solicitada complementação / arquivada



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.3 Total de Manifestações por período:

Mês	Total de Manifestações
Janeiro	164
Fevereiro	168
Março	198
Abril	192
Maio	199
Junho	142
Julho	136
Agosto	148
Setembro *	145
Outubro	135
Novembro	140
Dezembro	106
TOTAL	1.873





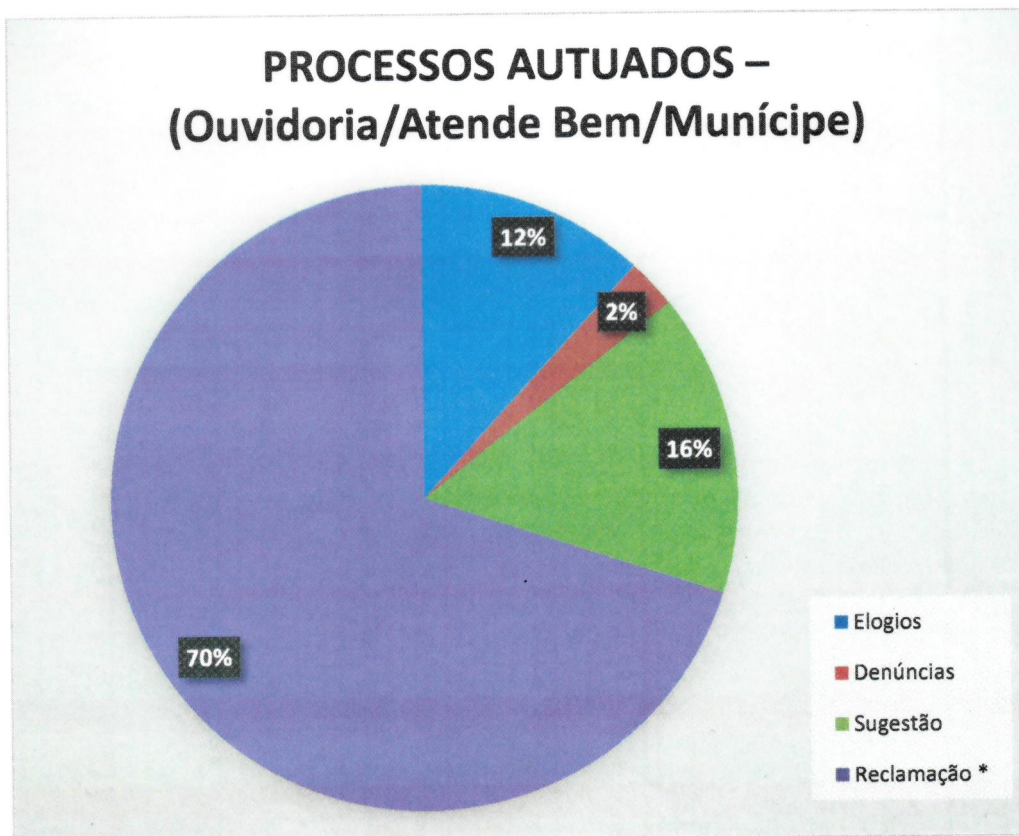
MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

2.4 Total de Manifestações por canal de atendimento:

Canal de Atendimento	Manifestações Recebidas	Manifestações Autuadas
E-mail Ouvidoria	1.406	6
Atende Bem / Prodiggi / Telefone	467	467
TOTAL	1.873	473

2.5 Total de Manifestações por tipo (autuadas):

Reclamações	331
Sugestões	74
Elogios	56
Denúncias	12
Total	473





MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

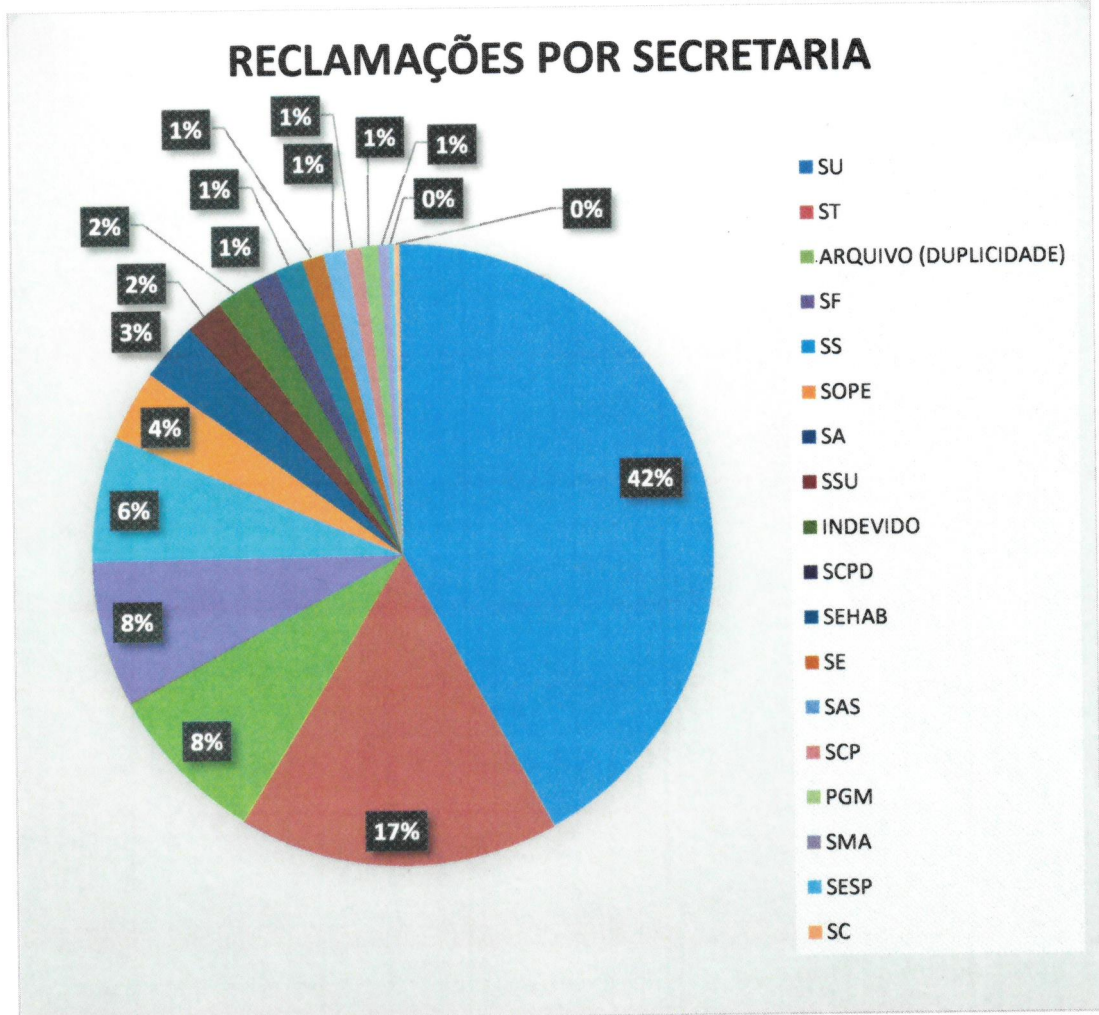
2.6 Total de Reclamações/Denúncias por órgão/pasta (Secretaria)

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS POR SECRETARIA /AUTARQUIA (PROCESSOS AUTUADOS)	
SU- Secretaria de Serviços Urbanos	149
ST- Secretaria de Transportes e Vias Públicas	59
ARQUIVO (DUPLICIDADE)	30
SF – Secretaria de Finanças	27
SS - Secretaria da Saúde	23
SOPE – Secretaria de Obras e Planejamento Estratégico	13
SA – Secretaria de Administração e Inovação	11
SSU – Secretaria de Segurança Urbana	7
INDEVIDO	7
SEHAB – Secretaria de Habitação	5
SCPD – Secretaria de Cidadania e Pessoa com Deficiência	5
SE – Secretaria de Educação	4
SAS – Secretaria de Assistência Social	4
SCP – Secretaria de Concessões e Parcerias	3
PGM – Procuradoria Geral do Município	3
SMA – Secretaria de Meio Ambiente e Proteção Animal	2
SESP – Secretaria de Esportes e Lazer	1
SC – Secretaria de Cultura e Juventude	1
TOTAL *	352

* 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

Contrariando as expectativas, o ano de 2024 continuou a tendência de queda no **total de manifestações** observada em 2023. Apesar de ser um ano eleitoral, o número total de manifestações em 2024 foi de 1.873, ligeiramente inferior ao registrado em 2023, que foi de 1.928. Essa redução, especialmente nas solicitações de novos serviços (primeiro contato), pode ser atribuída, em parte, à maior facilidade de acesso aos serviços oferecidos pelo Município.

Em contrapartida à diminuição nos números absolutos, houve um aumento significativo nas **manifestações atuadas**, com destaque para as categorias de “reclamações” e “sugestões”. O total de manifestações atuadas cresceu 32% em relação ao ano anterior, alcançando 473, comparado a 360 em 2023. Um dado preocupante é que o número de reclamações também aumentou na mesma proporção. Assim como em 2023, muitos processos foram atuados em duplicidade, totalizando 30.

Ao analisarmos o **total de manifestações** ao longo do ano, identificamos um padrão semelhante ao de anos anteriores, com um aumento nas demandas no início do ano, atingindo o pico em março, seguido de uma diminuição gradual até o final do ano.

Em relação aos **tipos de manifestações**, destacamos um aumento de 26,7% nas “reclamações” válidas e um impressionante crescimento de 740% nas “sugestões”. Esse aumento expressivo nas “sugestões” pode ser atribuído, em grande parte, às eleições municipais, onde candidatos a cargos políticos utilizaram esse canal para apresentar demandas relevantes para suas campanhas.

Como nos anos anteriores, a Secretaria de Serviços Urbanos (SU) foi a pasta mais demandada na categoria **Reclamação**, respondendo por 42% do total. O Departamento de Parques e Jardins (SU-3) foi o mais demandado, com 105 reclamações, representando 70,5% do total da pasta.



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
Ouvidoria do Município

4 Ações

Durante 2024, a **Ouvidoria Municipal**, vinculada à Secretaria de Cidadania e Pessoa com Deficiência (SCPD), recepcionou, encaminhou e respondeu às manifestações dos munícipes e usuários de serviços públicos, buscando esclarecer dúvidas e atender às demandas da população. A Ouvidoria, na medida do possível, interagiu com as diversas áreas da administração pública buscando mediar conflitos e apresentar soluções.

Com a chegada de 2025 e o início de um novo mandato sob uma nova administração pública, os esforços estarão voltados para fortalecer a aproximação e a parceria entre as diferentes áreas da administração, visando um processo de melhoria contínua na prestação de serviços e no atendimento à população, além de propor ações e melhorias para aperfeiçoar essa prestação.

São Bernardo do Campo, 31 de dezembro de 2024,

Sidney Rodrigues
Serviço de Apoio à Ouvidoria.

De acordo:

Carlos Alberto Garcia Romero
Secretário de Cidadania e Pessoa com Deficiência