



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO

PLANEJAMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

PROGRAMAS E AÇÕES

PERÍODO DE JANEIRO A ABRIL DE 2024

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



1. POLÍTICAS PÚBLICAS DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) vem promovendo melhorias no Portal da Transparência do Município, implantando os ícones: Políticas Públicas e Eficiência Pública, onde os relatórios de Planejamento de Políticas Públicas e a atualização da Eficiência Pública são publicados, conforme link abaixo para consulta dos cidadãos:

<https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/transparencia>

Seguem as telas dos dois ícones:



Além desses relatórios, o Departamento de Tecnologia da Informação tem publicado também o relatório atualizado das ações promovidas pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação, que poderá ser consultado por meio do link abaixo:

<https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/sbc/pd-tic>

Há ainda que mencionar a página onde informa aos cidadãos o serviço de Teleatendimento e processamento de informações, com dados de horários e telefones para o contato da população aos serviços do Atende Bem em nosso Município.

Segue abaixo o link de acesso e a foto da página:

<https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/sbc/teleatendimento>

SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO E PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÕES

O que é?

É um canal para acolher solicitações de zeladoria (manutenção urbana e de estruturas públicas pré-existent), solicitações de fiscalização, solicitações de acesso a informação, agendamentos para os atendimentos realizados nas unidades Atende Bem e orientar quanto aos procedimentos disponíveis no Guia de Serviços.

Horário de atendimento:

De segunda a sexta das 8h00 às 17h

2630-7350
ou
0800-77-08-156

Canais de atendimento Web:

- Agendamento eletrônico: <http://agendaeletronica.saobernardo.sp.gov.br/>
- Em caso de dúvidas ou problemas no processo de agendamento, nos contate através do e-mail guiadeservicos@saobernardo.sp.gov.br
- Guia de Serviços: <http://www.guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/guia-de-servicos/>
- Portal de Finanças: <http://www.saobernardo.sp.gov.br/portal-financas>
- Portal da Transparência (solicitações de Acesso à Informação): <http://www.saobernardo.sp.gov.br/web/transparencia>

Canais de atendimento presencial da Prefeitura:

- Disponíveis em <http://www.guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/guia-de-servicos/unidades-atendimento>

Canais de atendimento da Ouvidoria:

- E-mail: ouvidoria@saobernardo.sp.gov.br
- Internet: Para realizar sua solicitação ou consulta, é necessário Efetuar Login, ou caso não tenha login realize o cadastro, e depois de efetuar o login, escolha um dos serviços de "Manifestação - Lei Federal 13.460/2017": [Clicando aqui](#)

Também foi atualizado a pesquisa realizada à população que utilizou os serviços do Município, por meio das Unidades do Atendimento ao Cidadão no exercício de 2023, cujo índice e o link para consulta demonstramos abaixo:



2023

SA-1 - Departamento de Atendimento ao Cidadão

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Considerando 1 como péssima e 5 como ótima, como foi sua experiência em relação ao atendimento quanto aos seguintes assuntos:

Tema	Descrição	Oportunidade de melhoria Soma das notas 1 e 2	Aprovação Soma das notas 4 e 5
Agendamento Eletrônico	Agendamento e a ferramenta virtual para manifestação de interesse de atendimento no Atende Bem por parte dos cidadãos	5,41%	87,86%
Contato Telefônico	Serviço de teleatendimento para realização de atendimento remoto ou agendamento dos serviços exclusivamente presenciais.	10,28%	76,48%
Localização das unidades Atende Bem	Considere para sua avaliação o endereço das unidades e espaço físico.	1,98%	93,72%
Tempo de espera	Considere para sua avaliação o tempo entre a emissão da senha até o início do atendimento em mesa.	5,49%	88,24%
Tempo de atendimento	Considere para sua avaliação o tempo entre início e fim do atendimento em mesa.	5,27%	90,23%
Conhecimento do Atendente	Considere para sua avaliação o desempenho do atendente em relação as informações prestadas e serviços executados durante o seu atendimento.	6,60%	88,56%
Cordialidade do Atendente	Considere para sua avaliação atenção e empatia do atendente as demandas solicitadas durante seu atendimento.	5,16%	91,54%
Qualidade do atendimento	Considere para sua avaliação sua percepção quanto os serviços prestados pelo Atende Bem como um todo.	6,06%	88,55%
		Não	Sim
Utiliza o Guia?	Você costuma utilizar o Guia de Serviços (disponível em http://www.guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/) antes de comparecer as unidades do Atende Bem?	43,88%	56,12%
Conhece o App?	Você conhece o App SBC na Palma da Mão?	57,80%	42,20%

Foram pesquisados 917 cidadãos atendidos no ano referido.

Outra importante informação é o do volume de processos digitais de acesso público, cuja foto demonstramos abaixo.

Os dados poderão ser confirmados por meio do link:
<https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/transparencia/servicos-digitais>

RELATÓRIO DE SERVIÇOS DIGITAIS 2023

Município de São Bernardo do Campo
Secretaria de Administração e Inovação

*Cobrir o mês de dados rodados em 2023-0000

Volume Processos digitais de acesso público <small>Formalizados no período referência</small>	109561
Processos em andamento <small>até a data de coleta de dados</small>	21850
Processos arquivados <small>com conclusão/arquivamento até a data de coleta de dados</small>	87711
Média de atendimento dos Processos <small>contagem em dias até a data de coleta dos dados</small>	36,29



SÃO BERNARDO DO CAMPO

PREFEITURA DE ENTREGAS E RESULTADOS

Selecione o mês referência: (Tudo) ▾

Assuntos / Unidade Executora / Link de acesso a Carta de Serviços	Total	Em andamento	Arquivados	Média Atendimento (dias)
156 - Acompanhamento Técnico de Obras de Extensão de Rede de Gás / Ramal				
SOPE-4				
https://guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/guia-de-servicos/servicos/212034/mostrar	3	3	0	0,00
156 - Ambulantes (irregulares, local, horário, higiene)				
SU-002-1				
https://guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/guia-de-servicos/servicos/211592/mostrar	32	9	23	51,45
156 - Autorização de Estacionamento Especial para Mudança e Carga/Descarga e Concretagem				
CT-121				

Outra importante providência promovida pelo Departamento de Tecnologia da Informação em conjunto com o Departamento de Licitações e Materiais foi a implantação do sistema de Cadastro de Patrimônio de Bens Intangíveis, onde atualmente se encontram registrados 179 bens intangíveis (softwares) de domínio do Município.



Município de São Bernardo do Campo
ORCOM_SIAFIC - SBC
C450W - Cadastro de Patrimônio

Usuário: PREFEITURA
Data: 03/07/2024
Informe a tela desejada:

MOVIS IMÓVEIS INTANGÍVEIS

+ + - +

*NÚMERO: ESPÉCIE DO BEM: Escolha uma Espécie ▾

BEM/PROJETO:

URL:

DESCRIÇÃO/MÓDULO:

UNID. GESTORA:

PROCESSO:

VIDA ÚTIL: Escolha uma Opção ▾

DATA INÍCIO (AQUISIÇÃO): VL. ORIGINAL:

DATA ÚLT. ATUALIZAÇÃO: VL. ATUAL:

BAIXA

PROCESSO: TIPO: NOTA DATA:

OBSERVAÇÃO:

MATRÍCULA: SENHA: Voltar

Além disso, encontra-se em andamento as tratativas do DTI com a Procuradoria Geral do Município e a Secretaria de Finanças para a contratação de sistema para a integração entre o sistema de Precatórios e o de Contabilidade, lançados manualmente, de modo a contribuir com a melhoria da produtividade, reduzir tarefas e permitir maior precisão nos serviços de conciliação contábil e apuração de tributos, evitando erros de digitação, que é passível de acontecer.

9. CONCLUSÃO

Reforçamos que o Município de São Bernardo do Campo vem avançando em melhorias tecnológicas, proporcionando serviços públicos mais ágeis e voltados aos cidadãos.

Mais do que manter os sistemas e a infraestrutura operacionais, o desafio do Departamento de Tecnologia de São Bernardo do Campo é de prover o Município com as mais modernas ferramentas para viabilizar a implantação de políticas públicas, com foco nas necessidades dos usuários finais, na eficiência e na garantia de um alto nível de serviço.

São Bernardo do Campo, 7 de junho de 2024.

ADLER ALFREDO JARDIM TEIXEIRA
Secretário de Administração e Inovação

MLBSO/.