



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO

PLANEJAMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS
PROGRAMAS E AÇÕES
PERÍODO DE SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2023



DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Planejamento de Políticas Públicas do período de setembro a dezembro de 2023 visa demonstrar a efetividade perante a população dos programas e ações desenvolvidos pela Secretaria de Administração e Inovação (SA) do Município de São Bernardo do Campo, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação (SA-3).

A Secretaria de Administração e Inovação, com suas unidades administrativas, em especial o Departamento de Tecnologia da Informação-SA-3, contribui para que as demais estruturas do Município permaneçam executando suas atividades, sem sofrer solução de continuidade tecnológica.

2. BREVE HISTÓRICO DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO

A Secretaria de Administração e Inovação (SA), por ser um órgão meio, atende as demandas de diversas Pastas da estrutura organizacional do Município.

De acordo com a Lei nº 6662, de 19 de abril de 2018, constitui campo funcional da Secretaria de Administração e Inovação (SA):

I - apoio aos serviços prestados por órgãos públicos e privados, de outras esferas de governo ou pertencentes a outros Poderes, sediados no Município;

II - desenvolvimento de política institucional para a Administração Municipal abrangendo o planejamento da cultura e da estrutura organizacional, a desburocratização, a modernização tecnológica, a automação de processos e métodos de trabalho e o aprimoramento dos sistemas de informações institucionais para os municípios;

III - acompanhamento de projetos financiados por outras esferas de governo e demais organismos;

IV - atendimento ao público em geral;

V - aquisição de serviços e materiais de consumo, armazenamento e distribuição de materiais de consumo, recebimento, cadastramento, guarda e controle de bens patrimoniais;

VI - elaboração da política de informática e gestão da tecnologia da informação e comunicação para a Administração Municipal; e

VII - realização de concursos e seleções para a contratação de pessoas, capacitação e desenvolvimento de servidores, gestão das atividades relacionadas à administração do quadro de pessoal e demais atividades correlatas.

VIII - representação institucional da Administração Municipal perante a Superintendência do Projeto Poupatempo. (Redação acrescida pela Lei nº 6832/2019)

As atribuições desta Secretaria, conforme redação dada no Capítulo XVI - Seção II – Das Competências da Secretaria de Administração e Inovação – Artigo 621 da Lei Municipal nº 6662/2018 e inciso acrescido pela Lei Municipal nº 6832/2019, a saber:

A Secretaria de Administração e Inovação (SA) tem as seguintes atribuições:

- I - desenvolver as atividades necessárias aos serviços prestados por órgãos públicos e privados, de outras esferas de governo ou pertencentes a outros Poderes, sediados no Município;
- II - promover o planejamento organizacional envolvendo a gestão institucional, o desenvolvimento organizacional, a melhoria contínua dos processos, sistemas de informações aos cidadãos e métodos de trabalho e outros que lhe forem atribuídos por meio de outros dispositivos legais;
- III - acompanhar e orientar a execução dos projetos financiados por outras esferas de governo e demais organismos;
- IV - coordenar o atendimento aos cidadãos e os serviços municipais que são prestados na Central de Atendimento ao Cidadão e nos Postos descentralizados;
- V - processar as licitações para aquisição de materiais e contratação de obras e serviços;
- VI - elaborar as especificações e padronizações dos materiais de uso permanente e de consumo, bem como sua progressiva atualização;
- VII - receber, guardar, armazenar, controlar e distribuir os materiais de consumo e investimento;
- VIII - receber, guardar, cadastrar, distribuir e fiscalizar os bens móveis;
- IX - elaborar acompanhamento e gerar relatórios sobre os diversos contratos formalizados pela Administração Municipal no tocante a preços vigência e aditamentos;
- X - gerir os contratos de fornecimento de materiais, bens e serviços, de competência da própria Secretaria;
- XI - desenvolver a política de informática, prospecção, bem como desenvolver a prestação de serviços na área de tecnologia de informação para os órgãos que compõem a Administração Municipal;
- XII - coordenar a gestão estratégica da tecnologia da informação e comunicação para a Administração Direta e Indireta;
- XIII - administrar os quadros de pessoal e as folhas de pagamento;
- XIV - realizar as seleções e concursos públicos, bem como as promoções de pessoal;
- XV - implantar diretrizes em administração de pessoal, mormente às políticas de admissão, salário, vencimentos, promoção, benefícios, segurança e medicina do trabalho;
- XVI - coordenar e controlar a aplicação da legislação de pessoal na Administração Municipal;
- XVII - elaborar, atualizar sistematicamente, coordenar e controlar a implantação do Plano de Cargos e Carreiras e o Programa de Avaliação de Desempenho;
- XVIII - promover a profissionalização e a capacitação do servidor, objetivando a melhoria da produtividade e sua ascensão funcional;
- XIX - promover a oportunidade de estágios por meio de programas próprios;

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Secretaria de Administração e Inovação possui uma estrutura organizacional que visa garantir a eficiência na gestão e execução das políticas públicas do município. Suas competências e atribuições estão delineadas para atender às necessidades da população em serviços colocados à sua disposição, por meio de ferramentas tecnológicas.

A estrutura hierárquica da SA é composta pelos seguintes órgãos de linha subordinados ao Secretário de Administração e Inovação:

- Departamento de Atendimento Ao Cidadão (SA-1)
- Departamento de Licitações e Materiais (SA-2)
- Departamento de Tecnologia da Informação (SA-3)
- Departamento de Gestão de Pessoas (SA-4)

4. ATRIBUIÇÕES DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SA-3

O Departamento de Tecnologia da Informação (SA-3) tem as seguintes atribuições:

I - elaborar, analisar e programar projetos integrados utilizando tecnologia da informação para os órgãos da Administração Direta e Indireta;

II - orientar tecnicamente a aquisição de bens ou a gestão dos serviços de informática, no âmbito da Administração Direta e Indireta, incluindo os serviços terceirizados;

III - prestar serviços de informática para a Administração Direta e Indireta;

IV - operar sistemas envolvendo a entrada de dados e controle de qualidade;

V - promover, em conjunto com a área de desenvolvimento profissional, treinamento de pessoal na área de informática;

VI - desenvolver aplicativos utilizando soluções de geoprocessamento para todos os órgãos que compõem a Administração Pública Municipal;

VII - implantar e gerenciar o Portal de Serviços da Administração Pública Municipal utilizando tecnologia da informação e comunicação em conjunto com os demais órgãos da Administração Direta e Indireta;

VIII - coordenar a implantação da política de informática para a Administração Direta e Indireta;

IX - planejar, elaborar e gerir o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI);

X - coordenar, controlar e orientar a execução de projetos relacionados com tecnologia da informação;

XI - supervisionar os sistemas de processamento, bem como recepção e expedição dos documentos administrativos; e

XII - supervisionar a prestação de serviços de informática e o fluxo de informações, por meio de terminais de teleprocessamento, sistemas em tempo real e por meio de microcomputador, bem como, orientar, prestar suporte técnico, treinamento e consultoria aos usuários.

5. DIAGNÓSTICO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

A elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) foi pautada no alinhamento do Plano de Governo para o período de 2022-2025, no planejamento do Plano Plurianual, peça onde foram consignadas todas as demandas da população, e no conceito de “*smart city*”.

A primeira, deteve a compilação dos anseios da sociedade de São Bernardo do Campo, como compromisso da superior Administração.

A segunda, a eleição, por meio de votação, do que essa mesma população gostaria que o governo realizasse no período de 2022-2025.

E, por último, mas não menos importante, a transformação da cidade de São Bernardo do Campo em uma cidade mais que inteligente, uma cidade que pelo fato de melhorar a capacidade operacional e dispor informações para o público, trará excelência na qualidade de serviço governamental centrado no cidadão.

Enfim, o projeto da construção do PDTIC, concatenado com as fortes demandas dos munícipes, teve como missão considerar as necessidades de melhorias internas para que essas mesmas melhorias refletissem no anseio da sociedade, trazendo mais modernidade no aspecto de tecnologia, qualificando o Município na era das “*smarter cities*”, posicionando o cidadão permanentemente em primeiro lugar. Contudo, todos os serviços e ferramentas desenvolvidos ou adquiridos são em prol do aumento da eficiência da administração pública, por meio da desburocratização, inovação e transformação digital. O PDTIC foi publicado em 20/04/2022 e o Departamento está em processo de transferência de conhecimento e recursos humanos para prosseguir com as análises e consolidações de informações, para que os resultados das avaliações, monitoramento e aderências aos planos definidos sejam devidamente registrados e apresentados ao público, por meio do Portal da Secretaria pelo link:

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

Com isso, o diagnóstico do Departamento foi o de proporcionar melhorias em todas as formas de acesso da população aos serviços e informações necessárias, conforme descritos a seguir:

Possibilitar o acesso digital inclusivo aos sites, portais e aplicativos, permitindo melhor compreensão, navegação e interação de todos os cidadãos nos serviços web oferecidos pelo Governo Municipal, propiciando plena acessibilidade aos cidadãos com necessidades especiais auditivas, visuais e motoras	Intensificar soluções tecnológicas e inovadoras na prestação de serviços públicos com qualidade.
--	---

Essa ação permanece sempre em evolução, uma vez que a ferramenta tecnológica que atende a população nos serviços *on-line* tende a se transformar e crescer em qualidade e eficiência.

Atualmente, o Município disponibiliza o acesso ao aplicativo “SBC na Palma da Mão”, onde se encontram diversos serviços disponibilizados à população.

Desde a sua implantação, já foram feitos pelo dispositivo *Google Play* (Android) muitas visitas e utilização da ferramenta. O mesmo ocorrendo pela *Apple Store*.

Contudo, os veículos de acesso estão em contantes atualizações pelas áreas responsáveis, de modo a proporcionar mais facilidade e comodidade aos cidadãos. Esse tipo de procedimento não gera

custos, pois são realizados pelos funcionários do Departamento de Tecnologia da Informação (SA-3) em conjunto com o Departamento de Atendimento ao Cidadão (SA-1) e, por ser dessa maneira, não é representado nas peças orçamentárias, mas há grande repercussão nos indicadores demonstrados no PPA, tais como:

a) Índice de atendimentos não realizados na forma presencial pelo Atende Bem;

O Atendimento não presencial é o atendimento ao cidadão usuário do serviço público municipal efetuado pela SA-1, sem a necessidade do comparecimento do solicitante a uma das unidades do Atende Bem.

Contempla atualmente os atendimentos telefônicos (Serviço de Teleatendimento) e documentos digitais para solicitações de inscrição e alteração de cadastros de empresas (Cadastro mobiliário municipal).

O teleatendimento ativo consiste na realização do atendimento de forma remota, com orientações e auxílio da equipe de atendentes na realização dos serviços municipais disponíveis na *web*, ou agendamento para as unidades de atendimento presencial, quando assim requerido pelo cidadão. Com implementação de novas ferramentas tecnológicas na realização do atendimento remoto, entendemos que este índice tende a aumentar.

Essa ferramenta tem sido muito aceita e aprovada pela população e, atualmente, os serviços *on-line* disponibilizados nas plataformas são:

I. Guia de Serviços

II. Atende Bem

III. Guia Cultural

IV. IPTU

1. Segunda Via IPTU 2023

2. Tire suas dúvidas sobre o IPTU

3. Desconto do IPTU para Aposentados

V. Saúde

1. Agendamento de Consultas para Gestante e Crianças até 24 meses

2. Minhas Consultas

3. Meus Exames

4. Procurar Medicamentos

VI. Tributos

1. Consultar Débitos

2. 2ª Via de Carnê de ISS de Construção Civil

3. 2ª Via de Parcelamento

4. Parcelamento Normal

5. Alteração de Vencimento de IPTU

6. Alteração Cadastral de IPTU (End., Tel. e E-mail)

VII. Certidões

1. Inexistência de Imóvel;

2. Inexistência de Inscrição no Cadastro Mobiliário;

3. Valor Mínimo Apurado;

4. Valor Venal;

5. Negativa de Débitos;

6. Tempo de Atividade/Serviço;

7. Dados Cadastrais;

8. Incidência de Lançamento e IPTU;

9. Confrontantes – Agendamento é obrigatório;

10. Verificação de Autenticidade das Certidões;

- 11. Verificação de Protocolo;
- VIII. Consulta Prévia de Zoneamento
- IX. Noite Tranquila
- X. Parcelamento da Câmara de Conciliação
- XI. Biblioteca Pública
- XII. Perguntas sobre o Corona vírus
- XIII. Adote um Amigo
 - 1. Instruções para adoção
 - 2. Adote um amigo (lista de pets para adoção)
- XIV. Boletim Corona vírus
- XV. Denúncia Covid
- XVI. Vacina SBC (instrução)
- XVII. IPTU – Fidelidade
 - 1. Pesquisa de Cupons Participantes
 - 2. Cupons Ganhadores
- XVIII. Nota 1000
 - 1. Nota 1000 Instruções
 - 2. Nota 1000 – Pesquisa de Cupons
 - 3. Nota 1000 – Cupons Ganhadores
- XIX. Notícias do Município (NM)
- XX. Meus Dados Municipais

Recentemente, foi incluído a Agenda Cultural, onde a população tem informações sobre eventos culturais, lazer e outras atividades.

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

A acessibilidade aos cidadãos com necessidades especiais já é possível no sítio do Município, cujo teor reproduzimos abaixo:


“Declaração de acessibilidade

O Portal São Bernardo está em busca das melhores práticas para facilitar a navegação assistida e está trabalhando para atender as recomendações de acessibilidade do Web Content Accessibility Guidelines 2.0 ([Guia internacional de acessibilidade para conteúdo da web 2.0](#)) e do eMAG 3.1 ([guia nacional de acessibilidade](#)).”

No próprio Portal há informações acerca da acessibilidade, as quais transcrevemos abaixo:

“O Portal da Prefeitura de São Bernardo do Campo está se adequando de forma a oferecer seu conteúdo a todas as pessoas, sejam elas com ou sem deficiência.

A barra de acessibilidade na Lateral Direita do portal contém os botões de variação de fonte (para aumentar, diminuir e voltar as fontes ao tamanho padrão do portal); e o botão de Alto Contraste, que altera o tom das cores de forma a realçar o conteúdo em detrimento do fundo da tela.

Ao passar o mouse pelo botão flutuante de acessibilidade  para ter acessos as funcionalidades disponíveis para sua navegação, será aberto as opções Aumentar Fonte, Diminuir Fonte, Alto Contraste e Vlibras.

Aumentar Fonte



Ao Clicar no Ícone , automaticamente a fonte será alterada aumentando de tamanho conforme sua necessidade.

Diminuir Fonte



Ao Clicar no Ícone , automaticamente a fonte será alterada diminuindo de tamanho conforme sua necessidade.

Alto Contraste



Ao clicar no Ícone Alto Contraste: Alterna o esquema de cores dos textos e fundo da tela para branco e preto, maximizando o contraste para melhor leitura.

Acessível em Libras



O conteúdo deste portal pode ser acessível em Libras usando o VLibras, o tradutor automático da Língua Portuguesa para a Língua Brasileira de Sinais.

O aplicativo Vlibras já se encontra disponível no site do município, e para utilizá-lo basta clicar no seu ícone ao lado direito da página, aguardar seu carregamento na tela, e selecionar o trecho do texto que deseja.

O aplicativo *VLibras* está disponível gratuitamente no *link* abaixo:

["VLibras"](#)

Demonstramos abaixo os ícones de acesso nas publicações do *site* do Município:



A acessibilidade foi desenvolvida em parte pelos próprios funcionários do Departamento de Tecnologia da Informação, excetuando a ferramenta Vlibras, que é uma biblioteca de uso gratuito, oferecido pelo governo federal, sendo esse o mesmo tipo de acessibilidade utilizado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

Difundir e ampliar o Atende Bem Digital.

Programa nacional de apoio à gestão administrativa e fiscal dos municípios brasileiros - PNAFM 3

e

<p>Apoiar a formação de cidadãos digitais completos, visando seu convívio em harmonia e aproveitamento de todos os serviços da nova era digital.</p>	<p>Intensificar soluções tecnológicas e inovadoras na prestação de serviços públicos com qualidade.</p>
---	--

O Município implantou seis Unidades de Atendimento ao Cidadão, denominada “Atende Bem” em diversos bairros, com o propósito de facilitar o acesso da população aos serviços, no modo presencial.

Não obstante as Unidades físicas implantadas da rede Atende Bem estarem localizadas em locais estratégicos, objetivando melhor atender às demandas da população, o Município vem ampliando de forma acelerada os serviços *on-line*, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, para que não haja a necessidade de o cidadão se deslocar de sua residência ou qualquer outro lugar para fazer uso dos serviços municipais.

Desta forma, são quase 619 tipos de serviços municipais disponibilizados pelo Departamento de Tecnologia da Informação e intermediados pelo Atende Bem, entre eles regularização de débitos, cadastro de real infrator de multa de trânsito, segunda via de lançamento de débitos, cadastro fiscal de empresas (abertura e encerramento de firmas), serviços imobiliários, como de IPTU, ITBI e alteração de titularidade de imóveis, além de emissão de cartão nacional de estacionamento (idosos e deficientes).

Essas ações de melhorias também não são representadas por custos orçamentários, pois são realizadas pelos próprios funcionários do Departamento Município, mas são representados pelos indicadores informados anteriormente.

O oferecimento de serviços *on-line* aos cidadãos é um dos pilares da superior Administração, visando sempre a comodidade da população.

<p>Consolidar e acompanhar o Plano São Bernardo do Campo Inteligente.</p>	<p>Intensificar soluções tecnológicas e inovadoras na prestação de serviços públicos com qualidade.</p>
--	--

Foi instituído por Decreto Municipal o Grupo de Trabalho – Cidade Inteligente e Tecnologia Inovadora-GT *Smart City* – SBC, com o objetivo de promover estudos preliminares, necessários à transformação do Município em cidade inteligente.

Esse grupo é composto por funcionários desta Secretaria, em especial dos técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação e tem a colaboração de representantes de diversas outras Pastas, pois o contexto inclui procedimentos generalizados no Município para essa finalidade.

Muitas das ações que compõem o Plano São Bernardo do Campo Inteligente não estão representadas com indicadores que demonstram o progresso na área de tecnologia do Município, o que deverá ser reparado na preparação do planejamento futuro.

É salutar ressaltar que todas as atuações vinculadas à tecnologia da informação estão atreladas ao PDTIC e este ao planejamento municipal.

O Plano Plurianual (PPA), instrumento esse onde o planejamento das políticas públicas são balizadas pelo Município, esta Secretaria considerou para o período, pautada no número de votos da pesquisa realizada pelo programa “Governar com Você”, ferramenta de domínio da Secretaria de Finanças, as necessidades demonstradas pela população, sempre com o compromisso de priorizar o atendimento ao cidadão.

6. DEFINIÇÃO DO PROGRAMA 0031 - GESTÃO PÚBLICA MODERNA E INOVADORA VOLTADA AO CIDADÃO - SÃO BERNARDO CIDADE INTELIGENTE

SECRETARIA (UO): SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO	
Nome Programa 0031:	GESTÃO PÚBLICA MODERNA E INOVADORA VOLTADA AO CIDADÃO - SÃO BERNARDO CIDADE INTELIGENTE
Finalístico ou Apoio Administrativo (Tipo):	Apoio Administrativo
Diretriz Plano de Governo	GESTÃO EFICIENTE E PARTICIPAÇÃO SOCIAL
Objetivo:	Implementar uma gestão pública inovadora e comprometida com a qualidade e resultados dos serviços públicos, garantindo a eficiência nos processos por meio do uso intensivo de tecnologia da informação e comunicação.
Justificativa:	Os serviços prestados aos cidadãos precisam ser aperfeiçoados e informatizados, de modo a atender às demandas crescentes por conta da evolução tecnológica, tornando a vida do cidadão mais fácil com a disponibilidade de serviços com qualidade, celeridade e transparência.
Indicador 2::	Índice de satisfação dos usuários dos atendimentos não presenciais realizados pelo Atende Bem.
Unidade de Medida do Indicador 2:	percentual
Índice Recente (último dado conhecido):	0
Índice Futuro (2025):	70
Meta 2022:	40
Meta 2023:	50
Meta 2024:	60
Meta 2025:	70

7. RESULTADOS DOS INDICADORES

Monitoramento e Avaliação de Indicador do Programa 2023:

Programa 0031	Unidade de Medida	Índice Recente	Índice Futuro	Índice medido em 31/12/2023	% previsto
Índice de Satisfação dos usuários dos atendimentos não presenciais realizados no Atende Bem	Percentual	0,00	70,00	76,48	50

Inicialmente, estava previsto para o exercício de 2023 o índice de 50% de satisfação dos usuários dos atendimentos não presenciais, porém, com a pesquisa realizada pelo Departamento de Atendimento ao Cidadão, o percentual alcançado foi de 76,48%, demonstrando uma grande satisfação dos serviços on-line disponibilizados por meio do aplicativo “SBC na Palma da Mão”, que vem facilitando a vida dos cidadãos de São Bernardo do Campo.

8. AVALIAÇÃO

Demonstramos abaixo o índice de satisfação dos usuários dos atendimentos não presenciais realizados pelo Atende Bem, que encontra-se publicado no Portal da Transparência – Eficiência Pública.



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 <small>Soma das notas 1 e 2</small>	Aprovação <small>Soma das notas 4 e 5</small>
Agendamento Eletrônico	Agendamento é 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 referência.

Como todos os atendimentos presenciais são agendados através de um usuário com cadastro, utilizamos a base de usuários do sistema de agendamento para gerar o universo da pesquisa e receber posterior amostra das respostas.

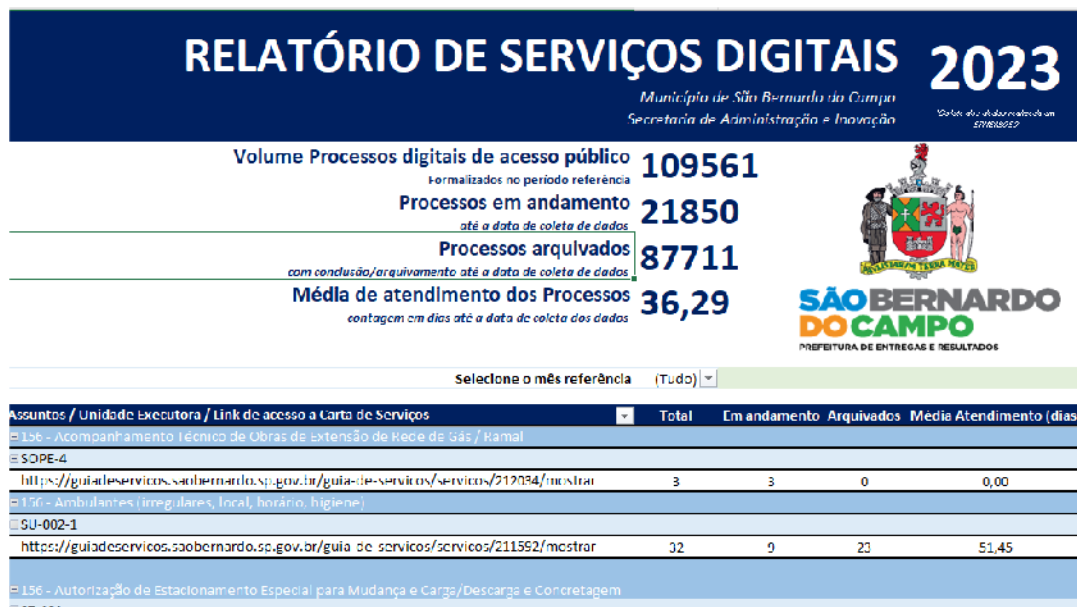
- Inicialmente é levantado todos os cidadãos agendados e atendidos no período pesquisado;
- É feita a higienização da lista de usuários retirando as duplicidades (usuários e e-mails). Após esse processo conseguimos gerar universos de 40 mil a 50 mil usuários;
- É desenvolvido o formulário como esse da última pesquisa (2024 base 2023) para coleta de dados <https://forms.gle/XUzs53kbCUsm6tMy6>;
- É solicitado à equipe de suporte técnico do Departamento de Tecnologia da Informação o envio de *e-mails* em massa para todos os cidadãos e aguardamos resposta no prazo determinado (de 15 a 30 dias);

• Em seguida concatenamos os dados, as respostas dos cidadãos são avaliadas e publicadas nos relatórios conforme disponível em <https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/transparencia/pesquisa-de-satisfacao>.

No **Anexo I** demonstramos as perguntas realizadas na pesquisa e respostas por amostragem.

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>



9. CONCLUSÃO

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

O conceito de aprimorar a eficiência, a transparência e a qualidade dos serviços prestados é a missão da Secretaria de Administração e Inovação, bem como da superior Administração.

Isso se comprova desde a publicação do Decreto Municipal nº 21.086, de 13 de fevereiro de 2020, quando instituiu o programa SBC 100% Digital. Esse foi um dos passos dados pela Administração, que permitiu

aos cidadãos o acesso remoto de diferentes serviços, que antes exigiam atendimentos presenciais, com a criação de filas para atendimento e mais tempo de espera por resposta à sua solicitação.

Essa mudança gerou mais comodidade, celeridade e transparência.

Outro importante avanço para nossa cidade foi o recente investimento realizado no Departamento de Tecnologia da Informação no exercício de 2023, com novas e modernas instalações, contando com um novo Data Center, que também contribuiu com melhoria da eficiência, reduzindo o tempo necessário para executar tarefas e automatizando muitos processos; permitindo por meio de ferramentas o acesso a informações de qualquer lugar e melhorando a comunicação entre o Município e a população.

O novo Data Center tem monitoramento 24 horas por dia, garantindo eficiência, segurança e proteção de dados.

Esse investimento proporciona aos contribuintes melhorias no acesso às ferramentas disponibilizadas à população.

São Bernardo do Campo, 21 de fevereiro de 2024

ADLER ALFREDO JARDIM TEIXEIRA
Secretário de Administração e Inovação

MLBSO/.



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO

ANEXO I

1. Pesquisa realizada aos cidadãos para avaliação dos serviços prestados ao contribuinte, que poderá ser visualizada conforme link abaixo:

<https://forms.gle/XUzs53kbCUsm6tMy6>

TELAS DA PESQUISA

**Pesquisa 2023 - NÓS DO ATENDE BEM
GOSTARÍAMOS DA SUA OPINIÃO**

Identificamos que, neste ano de 2023, você foi um dos usuários do serviço público municipal de São Bernardo do Campo através de uma das unidades Atende Bem e gostaríamos de saber sua opinião para continuarmos a ampliar a qualidade do nosso atendimento.

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

* Indica uma pergunta obrigatória

O Atende Bem conta com 05 unidades de atendimento. Qual unidade você conhece? *

Aqui você pode selecionar mais de uma unidade mesmo que não tenha comparecido para atendimento.

- ATENDE BEM - POUPEMPO (CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO)
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BAIRRO ASSUNÇÃO
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BAIRRO ALVARENGA
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO RIACHO GRANDE
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO RUDGE RAMOS
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO TABOÃO

Como foi sua experiência com a "Localização das unidades Atende Bem"?
Considere para sua avaliação o endereço das unidades e espaço físico.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ótima

Como foi sua experiência com o "Tempo de espera"?
Considere para sua avaliação o tempo entre a emissão da senha até o início do atendimento em mesa.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ótima

Como foi sua experiência com ao "Tempo de atendimento"?
Considere para sua avaliação o tempo entre início e fim do atendimento em mesa.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ótima

Como foi sua experiência com o "Conhecimento do Atendente"?
Considere para sua avaliação o desempenho do atendente em relação as informações prestadas e serviços executados durante o seu atendimento.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ótima

Como foi sua experiência com a "Cordialidade do Atendente"?
Considere para sua avaliação atenção e empatia do atendente as demandas solicitadas durante seu atendimento.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ótima

Como foi sua experiência com a "Qualidade do atendimento"?
Considere para sua avaliação sua percepção quanto os serviços prestados pelo Atende Bem como um todo.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ótima

Você costuma utilizar o Guia de Serviços (disponível em <http://www.guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/>) antes de comparecer as unidades do Atende Bem?

- Sim
 Não

Conheça o Guia de Serviços de SBC



Você conhece o App SBC na Palma da Mão?



Sim

Não

Aplicativo "São Bernardo na Palma da Mão" conecta aos principais serviços municipais



Quais dos serviços municipais disponíveis na internet descritos abaixo você conhece?

- Portal de Finanças - <http://www.saobernardo.sp.gov.br/portal-financas>
- Serviços Online - Secretaria de Obras e Planejamento Estratégico - <http://www.saobernardo.sp.gov.br/spuonline>
- PRODIGI, processos digitais - <http://www.saobernardo.sp.gov.br/prodigi>
- Portal da Transparência - <http://www.saobernardo.sp.gov.br/web/transparencia>
- Obras Particulares - <https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/obras-particulares>
- Planejamento Urbano - <https://geo.saobernardo.sp.gov.br/>
- Agenda Cultural - <https://www.saobernardo.sp.gov.br/web/cultura/inicio>

Deixe aqui sua sugestão quanto aos serviços municipais prestados através do Atende Bem.

Sua resposta

Página 1 de 1

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)


Google Formulários

TELA DE COMPILAÇÃO DAS RESPOSTAS POR AMOSTRAGEM

Exatidão da data/hora	Qual o tipo de serviço que você já buscou ou gostaria de buscar nos serviços do Atende Bem?	Como foi sua experiência com o "Acabamento"?	Como foi sua experiência com o "Contato Telefônico 156 - Serviço de Telematrilento"?	Como foi sua experiência com a "Informação nas Unidades Atendidas Bem"?	Como foi sua experiência com o "Tempo de espera"?	Como foi sua experiência com os "Temas de atendimento"?
12/10/2023 11:48:40	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Outros	5	3	5	5
12/10/2023 12:29:47	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Multas de trânsito ou transportes)	5	3	5	5
12/10/2023 13:01:12	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Multas de trânsito ou transportes	5	3	5	5
12/10/2023 15:47:12	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Outros	5	3	5	5
12/10/2023 12:07:52	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Outros	5	3	5	5
12/10/2023 14:41:45	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Serviços de tributos (como IPTU))	1	2	4	1
12/10/2023 14:09:04	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Serviços de tributos (como IPTU)	5	4	5	5
12/10/2023 15:01:11	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Outros	2	4	4	4
12/10/2023 14:58:25	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Serviços de tributos (como IPTU))	5	5	5	5
12/10/2023 14:40:40	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Serviços de tributos (como IPTU)	3	3	3	3
12/10/2023 14:58:44	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Multas de trânsito ou transportes	5	3	5	5
12/10/2023 15:06:46	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Outros	3	3	5	5
12/10/2023 15:07:57	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Serviços relacionados ao imóvel (ex: Multas de trânsito ou transportes)	5	3	5	5
12/10/2023 15:44:24	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Multas de trânsito ou transportes)	4	4	4	4
12/10/2023 15:44:48	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Outros	4	4	4	4
12/10/2023 15:17:34	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Outros	5	5	5	5
12/10/2023 16:21:12	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Serviços de tributos (como IPTU)	5	5	5	5
12/10/2023 10:59:00	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Multas de trânsito ou transportes	5	5	5	5
12/10/2023 15:45:54	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Serviços de obras particulares	5	5	5	5
12/10/2023 15:22:12	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	Multas de trânsito ou transportes	5	5	5	5
12/10/2023 15:01:21	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Serviços de tributos (como IPTU)	5	5	5	5
12/10/2023 15:02:22	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Multas de trânsito ou transportes)	5	4	4	4
12/10/2023 10:49:30	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	5	5	5	5
12/10/2023 15:01:52	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	4	4	4	4
12/10/2023 15:14:37	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ALVARENGA	4	4	5	5
12/10/2023 15:07:50	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	4	4	4	4
12/10/2023 11:16:55	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ALVARENGA	Serviços relacionados ao imóvel (ex: Multas de trânsito ou transportes)	5	5	5	5
12/10/2023 11:22:02	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BARRIO ASSUNÇÃO	4	4	4	4

RESPOSTA DO CONTRIBUINTE POR AMOSTRAGEM

Obs.: A resposta vem apenas pelo GoogleForms



ATENDE BEM
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Pesquisa 2023 - NÓS DO ATENDE BEM GOSTARÍAMOS DA SUA OPINIÃO

Identificamos que, neste ano de 2023, você foi um dos usuários do serviço público municipal de São Bernardo do Campo através de uma das unidades Atende Bem e gostaríamos de saber sua opinião para continuarmos a ampliar a qualidade do nosso atendimento

digoalabarce@gmail.com [Mudar de conta](#)

🔒 Não compartilhado

* Indica uma pergunta obrigatória

O Atende Bem conta com 05 unidades de atendimento. Qual unidade você conhece? *

Aqui você pode selecionar mais de uma unidade mesmo que não tenha comparecido para atendimento.

- ATENDE BEM - POUPATEMPO (CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO)
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BAIRRO ASSUNÇÃO
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO BAIRRO ALVARENGA
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO RIACHO GRANDE
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO RUDGE RAMOS
- ATENDE BEM - POSTO DE ATENDIMENTO DO TABOÃO

As mensagens eletrônicas são realizadas em massa pelo suporte por uma plataforma chamada phplist

Atende Bem pesquisa de satisfação 2023

Atende Bem SBC <guiadeservicos@saobernardo.sp.gov.br>
Qui, 07/12/2023 14:35
Para: digo_alabarce@hotmail.com <digo_alabarce@hotmail.com>

Prezado cidadão,

Nós do Atende Bem, do município de São Bernardo do Campo, identificamos que você utilizou nossos serviços neste ano de 2023. Desta forma, solicitamos que dê sua opinião sobre o atendimento recebido. É uma pesquisa simples e rápida.

Aproveitamos para reforçar que essa mensagem não é um vírus.
Também não é necessário se identificar nesta pesquisa.

Acesse o formulário digital por meio do link:
<https://forms.gle/SnRWMwHqmCF7SHoe7>

Caso tenha dúvidas sobre os serviços intermediados pelo Atende Bem acesse <https://guiadeservicos.saobernardo.sp.gov.br/> ou nos contate por meio deste e-mail.

Você pode também utilizar o aplicativo SBC na Palma da Mão.

Desde já agradecemos sua avaliação!

Atenciosamente,

Equipe ATENDE BEM
Departamento de Atendimento ao Cidadão
Secretaria de Administração e Inovação

- NÃO RESPONDA ESTE E-MAIL

Você pode remover seu email desta lista [Clicando aqui](#)

- Para melhor visualização do informativo sugerimos a resolução de tela acima de 1024x768

POWERED BY [mailLaz](#)

São Bernardo do Campo, 21 de fevereiro de 2024

ADLER ALFREDO JARDIM TEIXEIRA
Secretário de Administração e Inovação