

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**1º TRIMESTRE DE 2018**

O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2018, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.191	31,84
Orientação	1.003	26,81
Procedimento	1.547	41,35
	3.741	100

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal. O item Procedimento refere-se aos atendimentos realizados posterior à abertura do protocolo.

Formas de Identificação	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	931	78,17
Anônimo	215	18,05
Não autoriza a identificação	45	3,78
	1.191	100

A Forma de Identificação é considerada somente os Atendimentos que originaram um protocolo e que será encaminhado para a Administração Pública Municipal.

Formas de Atendimento	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	1.228	55,97
Internet	919	41,89
Pessoal	44	2,01
Carta	3	0,14
	1.729	100

Um protocolo pode ser encaminhado para mais de um Órgão Público Municipal dependendo do assunto. Assim o número de encaminhamentos é maior que a quantidade de protocolos.

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	(%)
Realizados no Período	1.311	
Resolvido	1.499	
Em Andamento	1.329	
Tempo Médio de Resolução (dias)	163	

CLASSIFICAÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS

Os Encaminhamentos são classificados como "Denúncias sob Averiguação", "Reclamações" ou "Remessa de Ofício", considerando a possibilidade de um encaminhamento ser classificado em mais de um item.

"Realizado em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos no primeiro trimestre de 2018.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2018.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do trimestre ainda estavam sem uma resolução, independente da data que foram realizados.

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	66	55,46	76	35	41	39
Falta do Dever de Urbanidade	11	9,24	14	6	8	12
Assédio Moral	7	5,88	5	2	3	7
Descumprimento de Horário de Trabalho	7	5,88	7	3	4	4
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	5	4,20	4	3	1	5
Abuso Autoridade	4	3,36	6	4	2	9
Corrupção Ativa/Passiva	4	3,36	2	2	-	2
Danos ao Meio Ambiente	3	2,52	2	2	-	1
Agressão Física	2	1,68	2	2	-	1
Tortura	2	1,68	1	1	-	1
Abandono de incapaz	1	0,84	1	1	-	1
Cárcere privado	1	0,84	1	1	-	-
Furto	1	0,84	-	-	-	2
Infração ao E.C.A.	1	0,84	1	1	-	2
Lesão Corporal	1	0,84	2	1	1	-
Maus Tratos	1	0,84	1	-	1	2
Maus Tratos de	1	0,84	1	1	-	-

Animais						
Tráfico de Entorpecentes	1	0,84	-	-	-	1
Ameaça	-	-	3	-	3	-
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Assédio Sexual	-	-	-	-	-	1
Dano Moral	-	-	-	-	-	5
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	2
Discriminação	-	-	-	-	-	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Omissão	-	-	-	-	-	2
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	119	100	129	65	64	106

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	124	11,31	114	15	99	453
Atendimento	190	17,34	173	94	79	143
Processo Moroso	92	8,39	108	60	48	80
Consulta Médica	90	8,21	92	32	60	78
Fiscalização Ausente/Ineficaz	93	8,49	120	56	64	74
Via Pública	54	4,93	65	30	35	53
Limpeza Pública	28	2,55	20	6	14	49
Área Pública	41	3,74	23	14	9	47
Transparência e Publicidade da Informação	29	2,65	27	9	18	44
Recurso Humano	45	4,11	40	22	18	40
Sinalização	12	1,09	13	4	9	39
Transporte Público Coletivo	37	3,38	28	6	22	39
Exame	58	5,29	78	32	46	38
Material/Equipamento	37	3,38	61	16	45	35
Redutor de Velocidade do Trânsito	6	0,55	5	3	2	25
Medicamento	43	3,92	82	27	55	24
Água Pluvial	8	0,73	9	2	7	17
Cirurgia	19	1,73	27	12	15	13
Patrimônio Público	9	0,82	12	5	7	13
Benefícios	15	1,37	13	7	6	12
Calçamento/Muramento	5	0,46	4	1	3	8
Serviços On-line	19	1,73	16	12	4	7
Documentação	7	0,64	6	3	3	6
Vagas Ensino Público	11	1,00	11	8	3	5
Procedimento Administrativo	5	0,46	4	3	1	4
Segurança Pública	7	0,64	5	4	1	4
Visita Domiciliar	4	0,36	4	2	2	2
Zoonoses	2	0,18	2	2	-	2
Acessibilidade	2	0,18	4	2	2	2
Cobrança Indevida	1	0,09	3	1	2	1
Saneamento Básico	1	0,09	2	-	2	1
Abastecimento de Água	2	0,18	1	1	-	1
	1.096	100	1.172	491	681	1.359

O termo "Remessa de Ofício" se refere à classificação dos encaminhamentos, que foram destinados aos Órgãos Públicos Municipais, solicitando informações ou ações para contribuir na resolução da Reclamação ou Denúncia, ou mesmo para ciência de algum fato relevante.

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Reaberto e Encaminhado	122	57,82	58	58	-	64
Elogio	22	10,43	18	10	8	12
Sugestão	11	5,21	10	7	3	18
Encaminhado	14	6,64	16	10	6	12

para Ciência						
Encaminhado para Previdência	19	9,00	16	7	9	23
Encaminhado para Solicitar Informações	23	10,90	25	11	14	14
	211	42	143	103	40	143

PERFIL SOCIAL

As informações sobre o perfil social foram coletadas de acordo com os usuários que optaram em participar da coleta de informações, sendo quantificada uma única vez cada usuário no respectivo período.

Perfil Social	Total	(%)
Opção pela não preenchimento	185	20,42
Válidos	721	79,58
	906	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	262	36,34
Feminino	459	63,66
	721	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	75	10,40
31 - 40	179	24,83
41 - 50	152	21,08
51 - 59	134	18,59
A partir de 60	180	24,97
Optou por não responder	1	0,14
	721	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	7	0,97
Ensino Fundamental Incompleto	65	9,02
Ensino Fundamental	58	8,04
Ensino Médio Incompleto	25	3,47
Ensino Médio	253	35,09
Ensino Superior Incompleto	54	7,49
Ensino Superior	258	35,78
Optou por não responder	1	0,14
	721	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	167	23,16
Do lar	76	10,54
Autônomo	99	13,73
Desempregado	80	11,10
Setor Público	80	11,10
Setor Privado	199	27,60
Terceiro Setor	6	0,83
Setor Informal	3	0,42
Estudante	9	1,25
Optou por não responder	2	0,28
	721	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	161	22,33
Noroeste	63	8,74
Norte	115	15,95
Sudoeste	125	17,34
Sul	203	28,16
Outras Cidades	37	5,13
Sem Informação	17	2,36
Optou por não responder	0	0,00
	721	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	501	69,49
Negra	44	6,10
Amarela	11	1,53
Parda	121	16,78
Indígena	1	0,14
Outros	37	5,13
Optou por não responder	6	0,83
	721	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Atendimento	26	9	20	15	29
Arborização	25	4	24	16	31
Processo Moroso	19	1	15	1	12
Exame	12	5	2	15	18
Fiscalização Ausente/Ineficaz	11	3	8	2	7
Consulta Médica	10	7	6	26	26
Medicamento	4	5	10	4	14
Recurso Humano	6	4	2	6	12
Via Pública	6	2	11	11	11
Serviços On-line	5	3	-	2	-
Transporte Público Coletivo	8	-	-	8	4
Área Pública	8	2	5	3	3

Campinas, 14 de maio de 2018
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

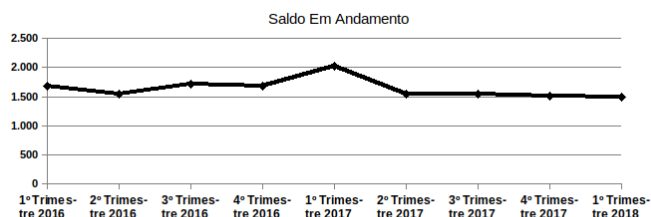
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

1º TRIMESTRE DE 2018

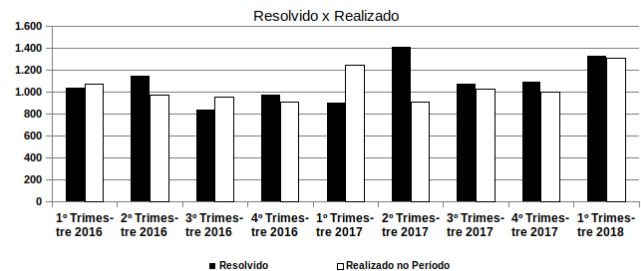
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2018, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	457	562	233	329	368
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	319	270	98	172	676
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	124	105	29	76	174
SMF - S.M. de Finanças	103	119	79	40	36
SME - S.M. de Educação	73	58	46	12	57
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	72	88	51	37	26
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	27	4	4	-	23
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	26	13	7	6	19
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	22	22	11	11	55
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	16	16	9	7	7
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	15	11	10	1	6
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	11	7	4	3	16
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	9	19	8	11	2
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	7	5	3	2	4
SMC - S.M. de Cultura	4	5	1	4	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	4	4	-	4	8
SMCOM - S.M. de Comunicação	3	4	3	1	-
SMG - S.M. de Governo	3	3	2	1	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	2	2	1	1	2
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	2	3	2	1	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	2	1	1	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	-	-	-	2
SMH - S.M. de Habitação	2	1	1	-	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	2	2	-	2	4
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	-	-	-	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	1	2	-	2	1
	1.311	1.329	605	724	1.499

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2018.

Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foram realizados.

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres

Trimestre	Realizado no Período	Resolvido		Em Andamento
		Total	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre 2016	1.077	1.037	781	1.683
2º Trimestre 2016	977	1.143	928	1.553
3º Trimestre 2016	953	840	652	1.711
4º Trimestre 2016	906	970	756	1.678
1º Trimestre 2017	1.242	904	688	2.028
2º Trimestre 2017	913	1.413	942	1.549
3º Trimestre 2017	1.029	1.072	535	1.553
4º Trimestre 2017	1.001	1.087	667	1.505
1º Trimestre 2018	1.311	1.329	724	1.499

Campinas, 14 de maio de 2018
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município