

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2019

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 2019, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.464	36,62%
Orientação	893	22,34%
Procedimento	1.641	41,05%
	3.998	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	1190	81,28%
Anônimo	214	14,62%
Não autoriza a identificação	60	4,10%
	1.464	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)	1.432	60,76%
Internet	869	36,87%
Pessoal	53	2,25%
Carta	3	0,13%
	2.357	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	1.672	
Resolvido	1.464	
Em Andamento	1.377	
Tempo Médio de Resolução (dias) (*)	57	

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 2019.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2019.

"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	
Irregularidade Administrativa	37	44,58	34	27	7	17
Falta do Dever de Urbanidade	15	18,07	13	9	4	12
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	12	14,46	12	9	3	4
Assédio Moral	5	6,02	3	3	-	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	5	6,02	6	3	3	3
Improbidade Administrativa	2	2,41	2	1	1	2
Omissão	2	2,41	1	1	-	2
Abuso Autoridade	1	1,20	-	-	-	8
Crime Ambiental	1	1,20	1	1	-	-
Furto	1	1,20	-	-	-	2
Maus Tratos	1	1,20	1	1	-	1
Maus Tratos de Animais	1	1,20	1	1	-	-
Agressão Física	-	-	1	-	1	1
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Corrupção Ativa/Passiva	-	-	1	-	1	-
Dano Moral	-	-	-	-	-	4
Desvio de	-	-	1	-	1	2

Materiais/Verbas	-	-	-	-	2
Discriminação	-	-	-	-	2
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	1
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1
Infração ao E.C.A.	-	-	-	-	2
Nepotismo	-	-	-	-	1
Peculato	-	-	1	-	1
Prevaricação	-	-	1	-	1
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	1
	83	100	80	56	24
					70

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	145	10,58	172	55	117	291
Atendimento	177	12,92	151	101	50	109
Processo Moroso	118	8,61	92	74	18	81
Fiscalização Ausente/Ineficaz	109	7,96	99	63	36	75
Limpeza Pública	51	3,72	34	20	14	62
Via Pública	69	5,04	44	33	11	61
Consulta Médica	92	6,72	88	47	41	61
Área Pública	50	3,65	38	30	8	51
Transporte Público Coletivo	34	2,48	15	3	12	50
Medicamento	143	10,44	127	103	24	47
Recurso Humano	53	3,87	40	27	13	39
Material/Equipamento	69	5,04	63	49	14	36
Transparência e Publicidade da Informação	28	2,04	27	12	15	35
Sinalização	9	0,66	8	2	6	35
Exame	55	4,01	53	34	19	26
Patrimônio Público	22	1,61	9	9	-	22
Redutor de Velocidade do Trânsito	8	0,58	8	4	4	18
Calçamento/Muramento	14	1,02	9	6	3	15
Cirurgia	30	2,19	29	21	8	13
Água Pluvial	5	0,36	5	4	1	12
Benefícios	12	0,88	13	6	7	9
Cobrança Indevida	8	0,58	3	2	1	7
Serviços On-line	20	1,46	16	14	2	6
Visita Domiciliar	7	0,51	5	3	2	5
Acessibilidade	2	0,15	1	-	1	5
Segurança Pública	4	0,29	4	3	1	4
Documentação	5	0,36	5	2	3	4
Zoonoses	5	0,36	6	3	3	2
Procedimento Administrativo	5	0,36	8	4	4	1
Vagas Ensino Público	12	0,88	11	11	-	1
Saneamento Básico	3	0,22	3	3	-	-
Abastecimento de Água	6	0,44	6	6	-	-
Merenda/Refeição	-	-	2	-	2	-
	1.370	100	1.194	754	440	1.183

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	212	72,85	198	124	74	168
Elogio	22	7,56	16	10	6	15
Sugestão	12	4,12	11	8	3	15
Encaminhado para Ciência	19	6,53	10	7	3	20
Encaminhado para Providência	11	3,78	13	6	7	15
Encaminhado para Solicitar Informações	15	5,15	14	14	-	4

291	100	262	169	93	237
-----	-----	-----	-----	----	-----

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 pelo não preenchimento	283	24,25
Válidos	884	75,75
	1167	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	324	36,65
Feminino	560	63,35
	884	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,11
18 - 30	79	8,94
31 - 40	184	20,81
41 - 50	188	21,27
51 - 59	190	21,49
A partir de 60	242	27,38
Optou por não responder	-	-
	884	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	4	0,45
Ensino Fundamental Incompleto	94	10,63
Ensino Fundamental	86	9,73
Ensino Médio Incompleto	30	3,39
Ensino Médio	342	38,69
Ensino Superior Incompleto	57	6,45
Ensino Superior	270	30,54
Optou por não responder	1	0,11
	884	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	205	23,19
Do lar	92	10,41
Autônomo	136	15,38
Desempregado	103	11,65
Setor Público	89	10,07
Setor Privado	240	27,15
Terceiro Setor	3	0,34
Setor Informal	2	0,23
Estudante	11	1,24
Optou por não responder	3	0,34
	884	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	190	21,49
Noroeste	86	9,73
Norte	163	18,44
Sudoeste	149	16,86
Sul	233	26,36
Outras Cidades	36	4,07
Sem Informação	27	3,05
Optou por não responder	-	-
	884	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	586	66,29
Negra	61	6,90
Amarela	6	0,68
Parda	166	18,78
Indígena	1	0,11
Outros	58	6,56
Optou por não responder	6	0,68
	884	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Medicamento	40	10	20	19	23
Arborização	33	5	29	12	41
Atendimento	16	14	21	13	23

Via Pública	15	6	11	12	8
Material/Equipamento	15	2	15	9	11
Consulta Médica	9	8	12	23	23
Exame	8	8	4	7	17
Processo Moroso	11	6	7	4	21
Serviços On-line	-	-	-	-	4
Recurso Humano	2	4	2	6	18

Campinas, 29 de maio de 2019
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município

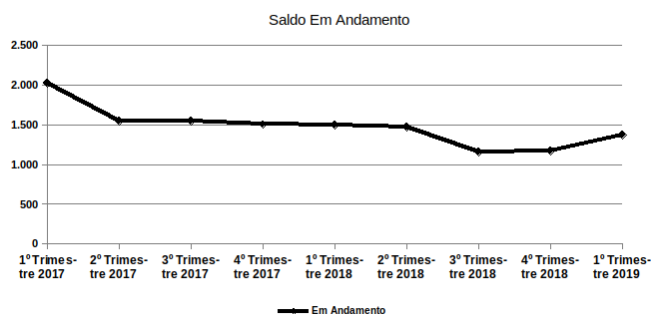
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

1º TRIMESTRE DE 2019

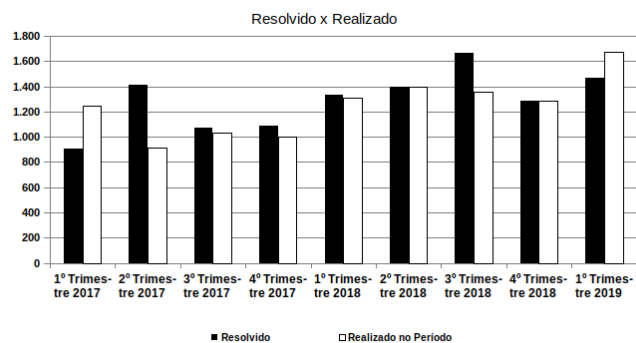
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2019, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	584	510	351	159	327
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	416	350	171	179	607
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	172	91	45	46	231
SMF - S.M. de Finanças	85	92	74	18	12
SME - S.M. de Educação	85	78	66	12	34
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	82	95	55	40	27
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	72	82	53	29	21
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	30	28	27	1	3
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	18	13	7	6	11
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	17	16	9	7	8
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	13	11	11	-	2
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	12	10	6	4	21
SMG - S.M. de Governo	12	11	10	1	2
Outros Órgãos	12	12	12	-	-
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	11	14	5	9	52
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	10	15	6	9	6
SMI - S.M. de Infraestrutura	8	9	8	1	-
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	7	7	7	-	-
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	4	1	1	-	4
SMH - S.M. de Habitação	4	1	1	-	3
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	3	2	2	-	1
SMA - S.M. de Administração	3	3	3	-	-
SMC - S.M. de Cultura	3	4	1	3	2
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	2	3	2	1	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	3	2	1	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	-	-	-	2
SMCOM - S.M. de Comunicação	1	1	1	-	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	1	1	-	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
	1.672	1.464	938	526	1.377

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2019.

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 no Período	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre 2017	1.242	904	216	688	2.028
2º Trimestre 2017	913	1.413	471	942	1.549
3º Trimestre 2017	1.029	1.072	537	535	1.553
4º Trimestre 2017	1.001	1.087	420	667	1.505
1º Trimestre 2018	1.311	1.329	605	724	1.499
2º Trimestre 2018	1.399	1.398	671	727	1.478
3º Trimestre 2018	1.353	1.668	780	888	1.161
4º Trimestre 2018	1.286	1.288	757	531	1.170
1º Trimestre 2019	1.672	1.464	938	526	1.377

Campinas, 29 de maio de 2019
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município