

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

2º 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 segundo trimestre de 2019, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.147	25,90%
Orientação	956	21,59%
Procedimento	2.325	52,51%
	4.428	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	877	76,46%
Anônimo	230	20,05%
Não autoriza a identificação	40	3,49%
	1.147	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)	1.285	61,10%
Internet	776	36,90%
Pessoal	39	1,85%
Carta	3	0,14%
	2.103	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	1.463
Resolvido	2.088
Em Andamento	752
Tempo Médio de Resolução (dias)	80

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 segundo trimestre de 2019.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	40	43,48	39	30	9	18
Falta do Dever de Urbanidade	15	16,30	17	9	8	10
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	8	8,70	8	5	3	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	6,52	6	4	2	3
Maus Tratos	6	6,52	3	3	-	3
Assédio Moral	5	5,43	8	5	3	-
Discriminação	3	3,26	4	3	1	-
Omissão	3	3,26	4	2	2	1
Corrupção Ativa/Passiva	2	2,17	2	2	-	-
Agressão Física	1	1,09	2	1	1	-
Danos ao Meio Ambiente	1	1,09	-	-	-	1
Lesão Corporal	1	1,09	1	1	-	-
Peculato	1	1,09	1	1	-	-
Abuso Autoridade	-	-	2	-	2	6
Apropriação Indébita	-	-	1	-	1	1

Dano Moral	-	-	-	-	-	4
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Falsidade Ideológica	-	-	1	-	1	-
Furto	-	-	2	-	2	-
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	1
Infração ao E.C.A.	-	-	1	-	1	1
Nepotismo	-	-	-	-	-	1
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
	92	100	104	66	38	57

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	105	9,92	323	89	234	69
Atendimento	170	16,05	209	124	85	69
Processo Moroso	92	8,69	119	66	53	52
Fiscalização Ausente/Ineficaz	114	10,76	135	86	49	49
Consulta Médica	88	8,31	110	62	48	44
Sinalização	21	1,98	23	14	9	32
Limpeza Pública	40	3,78	68	33	35	32
Transporte Público Coletivo	45	4,25	64	27	37	31
Via Pública	51	4,82	80	40	40	30
Área Pública	23	2,17	49	15	34	22
Recurso Humano	50	4,72	60	35	25	22
Exame	38	3,59	46	24	22	18
Transparência e Publicidade da Informação	30	2,83	46	26	20	17
Redutor de Velocidade do Trânsito	7	0,66	8	4	4	16
Água Pluvial	8	0,76	4	1	3	15
Material/ Equipamento	35	3,31	53	32	21	13
Patrimônio Público	11	1,04	20	8	12	12
Cirurgia	23	2,17	23	14	9	11
Medicamento	32	3,02	68	25	43	10
Benefícios	14	1,32	13	7	6	10
Calçamento/ Muramento	4	0,38	11	2	9	8
Serviços On-line	16	1,51	15	10	5	7
Acessibilidade	8	0,76	6	3	3	7
Procedimento Administrativo	12	1,13	9	8	1	4
Segurança Pública	1	0,09	1	-	1	4
Visita Domiciliar	1	0,09	3	-	3	3
Zoonoses	7	0,66	6	4	2	3
Documentação	4	0,38	5	3	2	3
Cobrança Indevida	4	0,38	10	3	7	1
Saneamento Básico	2	0,19	2	2	-	-
Vagas Ensino Público	-	-	1	-	1	-
Merenda/Refeição	3	0,28	3	3	-	-
	1.059	100	1.593	770	823	614

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	310	81,58	370	244	126	103
Elogio	20	5,26	29	15	14	7
Sugestão	20	5,26	18	11	7	16
Encaminhado para Ciência	13	3,42	28	11	17	4
Encaminhado para Providência	8	2,11	14	5	9	9
Encaminhado para Solicitar	9	2,37	7	5	2	6

Informações					
	380	100	466	291	175
					145

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	210	24,97
Válidos	631	75,03
	841	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	227	35,97
Feminino	404	64,03
	631	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,16
18 - 30	49	7,77
31 - 40	139	22,03
41 - 50	151	23,93
51 - 59	134	21,24
A partir de 60	157	24,88
Optou por não responder	0	0,00
	631	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,32
Ensino Fundamental Incompleto	57	9,03
Ensino Fundamental	66	10,46
Ensino Médio Incompleto	24	3,80
Ensino Médio	225	35,66
Ensino Superior Incompleto	43	6,81
Ensino Superior	213	33,76
Optou por não responder	1	0,16
	631	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	150	23,77
Do lar	72	11,41
Autônomo	106	16,80
Desempregado	80	12,68
Setor Público	54	8,56
Setor Privado	155	24,56
Terceiro Setor	4	0,63
Setor Informal	2	0,32
Estudante	6	0,95
Optou por não responder	2	0,32
	631	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	135	21,39
Noroeste	63	9,98
Norte	116	18,38
Sudoeste	105	16,64
Sul	167	26,47
Outras Cidades	18	2,85
Sem Informação	26	4,12
Optou por não responder	1	0,16
	631	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	408	64,66
Negra	48	7,61
Amarela	3	0,48
Parda	126	19,97
Índigena	1	0,16
Outros	43	6,81
Optou por não responder	2	0,32
	631	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	24	6	17	16	19
Atendimento	23	15	19	15	27
Processo Moroso	17	3	9	5	17

Fiscalização Ausente/Ineficaz	13	3	3	3	10
Consulta Médica	10	10	14	23	15
Exame	3	5	5	9	10
Medicamento	5	4	12	2	2
Via Pública	9	3	10	4	9
Cirurgia	1	2	1	8	6
Recurso Humano	5	2	5	6	16
Serviços On-line	1	1	1	0	2
Limpeza Pública	8	3	5	5	4
Benefícios	2	2	0	0	5
Transporte Público Coletivo	1	2	6	1	2

Campinas, 15 de agosto de 2019
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

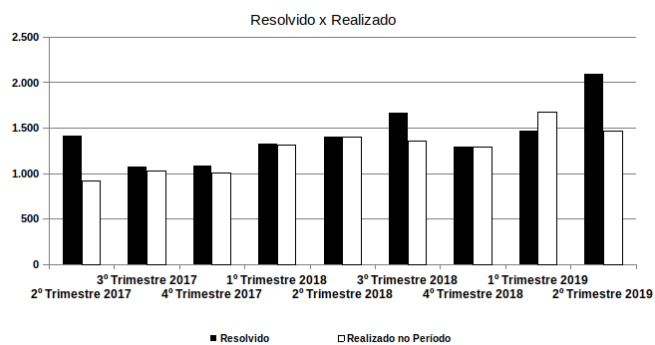
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2º TRIMESTRE DE 2019

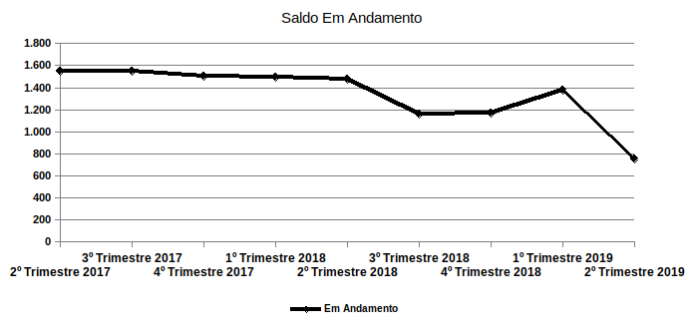
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do segundo trimestre de 2019, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	447	802	347	455	253
SMS - S.M. de Saúde	409	551	296	255	184
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	156	228	85	143	159
SME - S.M. de Educação	92	100	76	24	26
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	86	97	70	27	16
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	87	87	66	21	22
SMF - S.M. de Finanças	71	67	55	12	16
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	21	36	16	20	6
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	16	26	15	11	41
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	14	15	7	8	7
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	10	12	8	4	4
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	9	9	5	4	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	8	10	8	2	-
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	8	15	5	10	4
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	7	4	4	-	3
SMG - S.M. de Governo	5	7	5	2	-
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	6	3	3	1
SMI - S.M. de Infraestrutura	3	1	1	-	2
SMH - S.M. de Habitação	3	5	3	2	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	1	1	-	1
SMC - S.M. de Cultura	2	4	2	2	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	2	-	2	1
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	1	1	-	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	1	-	1	-
	1.463	2.088	1.080	1.008	752

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo 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	
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
2º Trimestre 2019	1.463	2.088	1.080	1.008	752

Campinas, 15 de agosto de 2019
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município