

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES****3º 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 terceiro trimestre de 2018, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.143	29,58%
Orientação	774	20,03%
Procedimento	1.947	50,39%
	<b>3.864</b>	<b>100%</b>

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	892	78,04%
Anônimo	221	19,34%
Não autoriza a identificação	30	2,62%
	<b>1.143</b>	<b>100%</b>

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)	1.117	58,27%
Internet	758	39,54%
Pessoal	40	2,09%
Carta	2	0,10%
	<b>1.917</b>	<b>100%</b>

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	1.353
Resolvido	1.668
Em Andamento	1.161
Tempo Médio de Resolução (dias)	72

**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 terceiro trimestre de 2018.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro 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	67	67,00	89	46	43	27
Falta do Dever de Urbanidade	12	12,00	10	7	3	11
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	3,00	7	2	5	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	3,00	3	1	2	3
Tráfico de Entorpecentes	2	2,00	2	2	-	-
Abuso Autoridade	1	1,00	-	-	-	8
Agressão Física	1	1,00	2	1	1	1
Ameaça	1	1,00	2	1	1	-
Assédio Moral	1	1,00	3	-	3	2
Dano Moral	1	1,00	1	1	-	4
Discriminação	1	1,00	1	1	-	1
Furto	1	1,00	1	1	-	1
Homicídio	1	1,00	1	1	-	-
Infração ao E.C.A.	1	1,00	1	1	-	2
Lesão Corporal	1	1,00	1	1	-	-
Maus Tratos	1	1,00	3	1	2	-

Nepotismo	1	1,00	-	-	-	1
Omissão	1	1,00	1	1	-	-
Abandono de incapaz	-	-	1	-	1	-
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Corrupção Ativa/Passiva	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	2
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Maus Tratos de Animais	-	-	1	-	1	-
Outros	-	-	1	-	1	-
Tortura	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>133</b>	<b>68</b>	<b>65</b>	<b>69</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	76	7,35	261	8	253	269
Atendimento	161	15,57	194	95	99	97
Fiscalização Ausente/Ineficaz	85	8,22	75	49	26	61
Material/Equipamento	84	8,12	72	46	26	54
Consulta Médica	69	6,67	85	34	51	53
Processo Moroso	80	7,74	109	66	43	50
Medicamento	79	7,64	70	37	33	48
Transporte Público Coletivo	26	2,51	32	2	30	44
Exame	64	6,19	74	38	36	39
Sinalização	19	1,84	13	8	5	37
Limpeza Pública	22	2,13	22	13	9	33
Via Pública	48	4,64	55	36	19	33
Recurso Humano	56	5,42	60	35	25	31
Área Pública	17	1,64	23	9	14	31
Transparência e Publicidade da Informação	31	3,00	38	22	16	27
Cirurgia	34	3,29	28	22	6	17
Redutor de Velocidade do Trânsito	8	0,77	7	6	1	16
Benefícios	9	0,87	19	5	14	11
Calçamento/Muramento	2	0,19	1	-	1	10
Patrimônio Público	15	1,45	15	11	4	10
Documentação	5	0,48	2	-	2	7
Água Pluvial	2	0,19	4	1	3	7
Cobrança Indevida	6	0,58	5	2	3	4
Zoonoses	3	0,29	2	1	1	3
Acessibilidade	5	0,48	7	3	4	2
Serviços On-line	4	0,39	9	4	5	1
Procedimento Administrativo	5	0,48	9	4	5	1
Saneamento Básico	1	0,10	-	-	-	1
Segurança Pública	3	0,29	3	3	-	1
Vagas Ensino Público	5	0,48	9	5	4	-
Merenda/Refeição	2	0,19	2	2	-	-
Visita Domiciliar	4	0,39	4	4	-	-
Abastecimento de Água	4	0,39	5	4	1	-
	<b>1.034</b>	<b>100</b>	<b>1.314</b>	<b>575</b>	<b>739</b>	<b>998</b>

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	217	77,22	220	125	95	146

Elogio	13	4,63	28	11	17	4
Sugestão	10	3,56	13	9	4	9
Encaminhado para Ciência	17	6,05	10	8	2	17
Encaminhado para Providência	17	6,05	22	13	9	12
Encaminhado para Solicitar Informações	7	2,49	11	6	5	3
	<b>281</b>	<b>23</b>	<b>304</b>	<b>172</b>	<b>132</b>	<b>191</b>

**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	170	20,05
Válidos	678	79,95
	<b>848</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	261	38,50
Feminino	417	61,50
	<b>678</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	67	9,88
31 - 40	139	20,50
41 - 50	141	20,80
51 - 59	148	21,83
A partir de 60	182	26,84
Optou por não responder	1	0,15
	<b>678</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,74
Ensino Fundamental Incompleto	75	11,06
Ensino Fundamental	71	10,47
Ensino Médio Incompleto	21	3,10
Ensino Médio	253	37,32
Ensino Superior Incompleto	40	5,90
Ensino Superior	213	31,42
Optou por não responder	0	0,00
	<b>678</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	173	25,52
Do lar	66	9,73
Autônomo	95	14,01
Desempregado	71	10,47
Setor Público	78	11,50
Setor Privado	181	26,70
Terceiro Setor	6	0,88
Setor Informal	3	0,44
Estudante	3	0,44
Optou por não responder	2	0,29
	<b>678</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	155	22,86
Noroeste	64	9,44
Norte	94	13,86
Sudoeste	134	19,76
Sul	183	26,99
Outras Cidades	25	3,69
Sem Informação	23	3,39
Optou por não responder	0	0,00
	<b>678</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	456	67,26
Negra	57	8,41
Amarela	6	0,88
Parda	114	16,81

Indígena	1	0,15
Outros	38	5,60
Optou por não responder	6	0,88
	<b>678</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	22	2	12	3	25
Processo Moroso	19	2	6	5	11
Medicamento	18	5	9	17	18
Material/Equipamento	13	6	8	11	22
Consulta Médica	10	11	7	18	13
Atendimento	10	14	18	18	26
Cirurgia	2	6	2	13	6
Exame	3	5	8	23	14
Via Pública	8	4	11	6	9
Recurso Humano	4	4	7	13	7
Transparência e Publicidade da Informação	4	0	2	3	5
Medicamento	8	6	2	5	11

Campinas, 08 de novembro de 2018  
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
 Ouvidor Geral do Município

## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

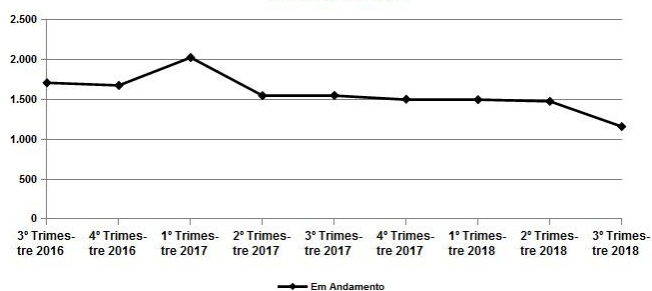
3º TRIMESTRE DE 2018

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 terceiro 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	480	518	261	257	327
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	244	435	100	335	464
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	127	139	99	40	29
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	124	141	40	101	173
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	104	100	71	29	33
SMF - S.M. de Finanças	89	102	73	29	16
SME - S.M. de Educação	45	73	36	37	24
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	27	32	16	16	11
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	18	21	18	3	-
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	16	19	9	10	17
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	13	12	9	3	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	10	12	9	3	1
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	10	10	4	6	6
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	10	12	4	8	50
SMH - S.M. de Habitação	8	9	6	3	2
SMG - S.M. de Governo	7	6	6	-	1
SMI - S.M. de Infraestrutura	6	5	5	-	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	3	4	3	1	-
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	3	3	-	-
SMA - S.M. de Administração	2	2	2	-	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	2	2	2	-	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
SMC - S.M. de Cultura	1	7	1	6	-
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	2	1	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1
	1.353	1.668	780	888	1.161

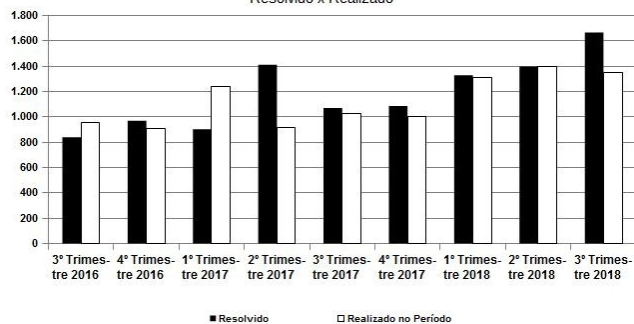
### Comparativo Trimestres

Saldo Em Andamento



### Comparativo Trimestres

Resolvido x Realizado



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do terceiro 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 no Período	Recebido em Período Anterior	
3º Trimestre 2016	953	840	188	652	1.711
4º Trimestre 2016	906	970	214	756	1.678
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

Campinas, 08 de novembro de 2018  
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
 Ouvidor Geral do Município