

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**3º TRIMESTRE DE 2016**

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 2016, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	950	28,41%
Orientação	874	26,14%
Procedimento	1.520	45,45%
	3.344	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	782	82,40%
Anônimo	132	13,91%
Não autoriza a identificação	35	3,69%
	949	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)	1.077	59,05%
Internet	702	38,49%
Pessoal	41	2,25%
Carta	4	0,22%
	1.824	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	953	
Resolvido	840	
Em Andamento	1.711	

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 2016.

“Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro trimestre de 2016.

“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	
Abuso Autoridade	10	21,74	13	3	10	21
Falta do Dever de Urbanidade	8	17,39	12	2	10	22
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	6	13,04	4	2	2	8
Dano Moral	4	8,70	6	2	4	10
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	8,70	7	2	5	12
Infração ao E.C.A.	3	6,52	1	1	-	4
Assédio Moral	2	4,35	1	-	1	7
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	4,35	2	-	2	4
Omissão	2	4,35	2	-	2	8
Ameaça	1	2,17	2	-	2	6
Apropriação Indébita	1	2,17	1	-	1	3
Corrupção Ativa/Passiva	1	2,17	1	-	1	1
Furto	1	2,17	-	-	-	3
Ilegalidade em Concurso Público	1	2,17	1	1	-	-
Agressão Física	-	-	1	-	1	2
Atentado Violento ao Pudor	-	-	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-

Desvio de Função	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	5
Discriminação	-	-	2	-	2	3
Estelionato	-	-	1	-	1	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	6
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
Maus Tratos de Animais	-	-	2	-	2	-
Outros	-	-	1	-	1	-
Peculato	-	-	1	-	1	2
Prevaricação	-	-	1	-	1	2
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	46	100	65	13	52	135

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	83	9,32	9	1	8	302
Atendimento	150	16,84	145	28	117	194
Fiscalização Ausente/Ineficaz	58	6,51	71	15	56	131
Via Pública	78	8,75	31	7	24	131
Processo Moroso	86	9,65	89	25	64	128
Consulta Médica	65	7,30	40	7	33	101
Recurso Humano	57	6,40	48	9	39	81
Medicamento	68	7,63	98	19	79	80
Material/Equipamento	38	4,26	11	5	6	73
Exame	43	4,83	32	6	26	65
Transparência e Publicidade da Informação	14	1,57	19	5	14	41
Área Pública	21	2,36	14	1	13	41
Limpeza Pública	15	1,68	16	1	15	39
Sinalização	10	1,12	11	1	10	34
Patrimônio Público	22	2,47	43	5	38	33
Transporte Público Coletivo	21	2,36	38	3	35	31
Cirurgia	18	2,02	13	4	9	28
Redutor de Velocidade do Trânsito	2	0,22	4	2	2	24
Água Pluvial	5	0,56	10	1	9	16
Calçamento/Muramento	8	0,90	7	1	6	15
Benefícios	8	0,90	6	2	4	12
Documentação	6	0,67	2	-	2	10
Procedimento Administrativo	-	-	8	-	8	7
Acessibilidade	2	0,22	3	-	3	7
Zoonoses	2	0,22	-	-	-	4
Serviços On-line	4	0,45	5	3	2	3
Cobrança Indevida	1	0,11	6	-	6	3
Visita Domiciliar	-	-	3	-	3	2
Segurança Pública	2	0,22	7	1	6	2
Saneamento Básico	1	0,11	3	-	3	1
Merenda/Refeição	1	0,11	1	-	1	1
Vagas Ensino Público	1	0,11	4	1	3	-
Abastecimento de Água	1	0,11	2	1	1	-
	891	100	799	154	645	1.640

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	
Elogio	19	19,79	19	14	5	6
Sugestão	25	26,04	11	7	4	34
Encaminhado para Ciência	13	13,54	16	4	12	20
Encaminhado para Providência	25	26,04	16	7	9	31
Encaminhado para Solicitar Informações	14	14,58	13	8	5	10
	96	100	75	40	35	101

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	189	24,71
Válidos	576	75,29
	765	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	223	38,85
Feminino	351	61,15
	574	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,17
18 - 30	64	11,11
31 - 40	113	19,62
41 - 50	115	19,97
51 - 59	126	21,88
A partir de 60	154	26,74
Optou por não responder	1	0,17
	574	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,87
Ensino Fundamental Incompleto	43	7,47
Ensino Fundamental	52	9,03
Ensino Médio Incompleto	27	4,69
Ensino Médio	207	35,94
Ensino Superior Incompleto	32	5,56
Ensino Superior	206	35,76
Optou por não responder	2	0,35
	574	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	129	22,40
Do lar	60	10,42
Autônomo	87	15,10
Desempregado	53	9,20
Setor Público	74	12,85
Setor Privado	159	27,60
Terceiro Setor	2	0,35
Setor Informal	-	-
Estudante	7	1,22
Optou por não responder	3	0,52
	574	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	150	26,04
Noroeste	69	11,98
Norte	91	15,80
Sudoeste	111	19,27
Sul	130	22,57
Outras Cidades	17	2,95
Sem Informação	6	1,04
Optou por não responder	-	-
	574	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	417	72,40
Negra	43	7,47
Amarela	5	0,87
Parda	91	15,80
Indígena	-	-
Outros	16	2,78
Optou por não responder	2	0,35
	574	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	23	-	19	7	12
Atendimento	17	20	17	10	19
Medicamento	16	6	4	15	10
Processo Moroso	15	3	4	4	10
Via Pública	14	3	10	19	17

Consulta Médica	12	12	6	13	9
Recurso Humano	10	12	2	5	8
Exame	3	4	6	8	16
Patrimônio Público	2	1	-	3	2
Serviços On-line	1	-	1	-	-
Área Pública	7	-	2	1	2
Material/Equipamento	3	4	5	6	7
Transporte Público Coletivo	7	1	1	3	2

Campinas, 20 de dezembro de 2016
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

3º TRIMESTRE DE 2016

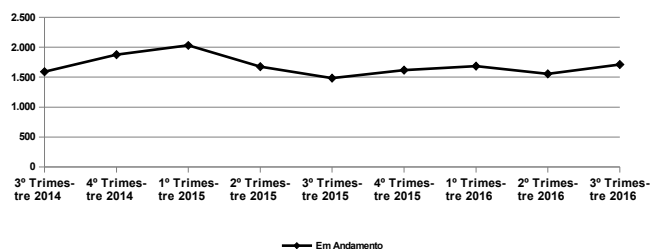
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do terceiro trimestre de 2016, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	380	352	58	294	655
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	224	94	15	79	574
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	65	84	12	72	139
SMF - S.M. de Finanças	60	69	21	48	76
SMU - S.M. de Urbanismo	49	63	20	43	62
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	13	9	2	7	55
SME - S.M. de Educação	49	59	16	43	53
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	26	22	10	12	18
SMCOM - S.M. de Comunicação	8	-	-	-	11
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	6	3	1	2	10
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	8	5	2	3	8
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	10	12	6	6	5
SMC - S.M. de Cultura	5	3	1	2	5
SMH - S.M. de Habitação	4	2	1	1	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	8	2	6	4
SMEI - S.M. de Esportes e Lazer	2	2	-	2	4
SMI - S.M. de Infraestrutura	2	1	-	1	4
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	7	18	4	14	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	6	13	3	10	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	2	2	-	2	3
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	4	2	2	-	2
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	1	-	-	-	2
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	1	-	1	2
SMAJ - PROCON	7	7	6	1	1
SMA - S.M. de Administração	3	4	2	2	1
SMCG - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	2	1	1	-	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	2	1	1	1

SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	-	-	-	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	-	-	-	-	1
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	2	2	2	-	-
Total	953	840	188	652	1.711

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
3º Trimestre 2014	814	1.097	203	894	1.590
4º Trimestre 2014	960	708	110	598	1.876
1º Trimestre 2015	1.043	906	166	740	2.030
2º Trimestre 2015	894	1.318	224	1.094	1.674
3º Trimestre 2015	864	1.089	224	865	1.485
4º Trimestre 2015	871	762	141	621	1.619
1º Trimestre 2016	1.077	1.037	256	781	1.683
2º Trimestre 2016	977	1.143	215	928	1.553
3º Trimestre 2016	953	840	188	652	1.711

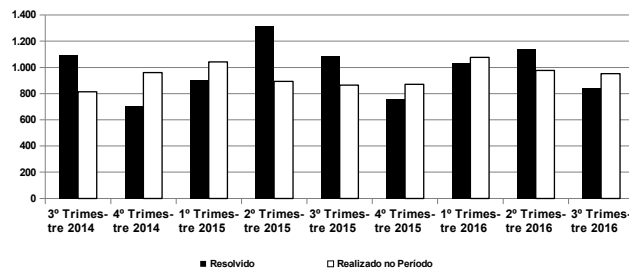
Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do terceiro trimestre de 2016.

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

Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Campinas, 20 de dezembro de 2016
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município