

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE 2010

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 anual de 2010, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Total	(%)
Protocolos	3.334	60,88
Orientação	2.142	39,12
	5.476	100

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal sobre a qual procuramos informar os procedimentos ou locais possíveis para encaminhamento.

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	3.848	70,27
Internet (*)	1.135	20,73
Pessoal	471	8,60
Carta	22	0,40
	5.476	100

(*) O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas (www.campinas.sp.gov.br/governo/ouvidoria) em 18 de dezembro de 2009.

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

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.990	89,68
Não autoriza a identificação	51	1,53
Anônimo	293	8,79
	3.334	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.

Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	1.176	977	667	310	836
SMS - S.M. de Saúde	1.103	1.263	920	343	191
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	193	183	156	27	32
SMU - S.M. de Urbanismo	171	190	145	45	31
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	60	59	49	10	26
SMF - S.M. de Finanças	176	252	153	99	24
SME - S.M. de Educação	191	196	173	23	19
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	28	27	20	7	14
SMI - S.M. de Infraestrutura	34	24	22	2	9
PROCON	12	10	7	3	8
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	20	18	14	4	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	32	30	26	4	5
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	13	10	8	2	5
SMH - S.M. de Habitação	9	10	7	3	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	87	90	82	8	3
SMC - S.M. de Cultura	25	23	21	2	3
GP - Gabinete do Prefeito	8	7	7	0	3
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	23	27	21	6	2
Demais Órgãos	137	140	123	17	8
	3.498	3.536	2.621	915	1.230

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

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.

"Recebido em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos em 2010.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos em 2010.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do ano ainda estavam sem uma resolução, independente da data de recebimento.

Denúncias sob Averiguação	Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	46	63	37	26	13
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	31	33	25	8	5
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	17	25	16	9	2
Abuso Autoridade	6	3	2	1	4
Impossibilidade de Fruição de Direito	6	7	6	1	2
Maus Tratos	6	7	6	1	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	5	5	3	2	1
Assédio Moral	4	3	3	-	1
Ameaça	2	2	1	1	1
Corrupção Ativa/Passiva	2	2	2	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	2	2	2	-	-
Disfunção	2	3	2	1	-
Nepotismo	2	2	2	-	-
Omissão	2	7	2	5	-
Usurpação de Função Pública	2	2	2	-	-
Agressão Física	1	1	1	-	-
Danos ao Patrimônio Particular	1	1	1	-	-
Prevaricação	1	1	1	-	-
Tráfico de Entorpecentes	1	1	1	-	-
Discriminação	-	1	-	1	-
	139	171	115	56	29

Reclamações	Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	445	227	121	106	623
Demora em Atendimento	223	220	186	34	32
Atendimento	221	232	172	60	51
Falta de Médico	205	245	178	67	26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	179	197	144	53	48
Limpeza de Terreno	178	213	163	50	17
Falta de Medicamento	143	160	125	35	13
Conservação de Área Pública	136	132	94	38	50
Processo Moroso	123	123	101	22	41
Buracos	93	79	62	17	32
Demora em Marcar Consulta	89	105	81	24	6
Pavimentação	81	94	63	31	24
Calçamento e Muramento	72	77	63	14	12
Perturbação Sossego	55	70	46	24	9
Falta de Informação	43	45	38	7	9
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	41	66	31	35	14
Falta de Material	39	65	29	36	10
Revisão IPTU	37	79	30	49	7
Conservação de Passeio Público	34	42	29	13	6
Falta Iluminação	30	17	9	8	29
Demora em Marcar Exame	29	39	25	14	6

Rede de Esgoto	28	31	28	3	-	Água					
Sinalização	28	33	24	9	4	Falta de uniforme	5	5	5	-	-
Boca de Lobo	27	33	22	11	6	Grade de Boca de Lobo	5	2	2	-	3
Falta de Manutenção dos Equipamentos	26	34	25	9	2	Não Cumprimento de Itinerário	5	2	2	-	2
Nº Servidores insuficiente	23	22	19	3	4	Retirada de Galhos	5	3	3	-	3
Demora em Marcar Cirurgia	22	28	21	7	2	Retirada de Tronco	5	2	1	1	4
Restituição IPTU	22	21	17	4	5	Cancelamento Débito IPTU	4	6	2	4	2
Falta de Vaga em Creche	21	22	19	3	2	Cancelamento Débito ISSQN	4	5	4	1	-
Serviços On-line	21	19	19	-	2	Conserto de Passeio Danificado	4	10	1	9	3
Falta de Limpeza e Higiene no Local	20	20	17	3	3	Demora Coleta Seletiva de Lixo	4	4	4	-	-
Infestação Animais	19	15	15	-	4	Estacionamento Irregular	4	2	2	-	2
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	19	19	18	1	1	Falta de Dentista	4	4	4	-	-
Falta de Professor	18	18	17	1	-	Revisão ISSQN	4	4	3	1	1
Viola	18	20	16	4	1	Cancelamento processo de execução fiscal.	3	4	3	1	-
Implantação de Lombada	17	19	15	4	3	Demora na Entrega do Uniforme	3	3	3	-	-
Estrutura Precária de CS	16	16	12	4	6	Desdobramento IPTU	3	3	3	-	1
Descumprimento do Horário de Trabalho	13	17	13	4	-	Entupimento de Galeria Águas Pluviais	3	1	1	-	3
Horário de Atendimento	12	7	7	-	4	Falta de Água	3	3	3	-	-
Retirada de Entulhos	12	10	8	2	4	Falta de Identificação dos Funcionários	3	4	2	2	1
Construção Irregular	11	18	9	9	3	Falta de rampa para deficientes	3	4	3	1	-
Demora para Resultado e Entrega de Exame	11	10	9	1	1	Mesas e Cadeiras na Calçada	3	2	2	-	1
Falta de Equipamentos	11	18	9	9	3	Mudança de ponto de ônibus	3	2	2	-	1
Falta de Vacina	11	12	11	1	-	Retirada de Lombada	3	4	2	2	1
Falta Sinalização Trânsito	11	10	9	1	1	Transferência de CS	3	3	3	-	1
Rede de Água	11	10	10	-	1	Transferência de Escola	3	3	3	-	-
Entupimento de Boca de Lobo	10	4	4	-	5	Certidão de Valor Venal	2	2	2	-	-
Falta de Segurança	10	11	10	1	-	Extravio de encaminhamento para exame	2	2	2	-	-
Limpeza Pública	10	15	10	5	2	Extravio de Resultado de Exame	2	2	1	1	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	9	14	9	5	-	Falta de Condições de Trabalho	2	3	2	1	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	9	9	8	1	1	Falta de Galeria Águas Pluviais	2	1	-	1	3
Reparo de Guia	9	6	5	1	4	Falta de Vaga para Internação	2	2	2	-	-
Extravio de Prontuário	8	11	7	4	2	Implantação de radar	2	-	-	-	2
Isenção IPTU	8	10	6	4	2	Invasão Área Pública	2	2	2	-	-
Manutenção de Sinalização Viária	8	5	5	-	3	Mau Estado Conservação Ônibus	2	2	2	-	-
Recapamento	8	8	8	-	-	Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	3	2	1	-
Restituição ISSQN	8	11	8	3	-	Qualidade de Medicamento ou Material	2	2	2	-	-
Cauterização de raiz da árvore	7	1	1	-	7	Remoção de Árvore	2	1	1	-	1
Cirurgia Desmarcada	7	6	6	-	1	Ressarcimento	2	4	2	2	-
Corte de Água	7	7	7	-	-	Solicitação de Boca de Lobo	2	1	1	-	-
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	7	3	2	1	3	Suspensão/Interrupção de Serviço Público	2	1	1	-	1
Falta de Vaga em Escola Fundamental	7	7	7	-	-	Transporte coletivo - não cumprimento de horário	2	5	2	3	-
Impugnação ISSQN	7	6	6	-	-	Uso Indevido de Área Pública	2	3	1	2	1
Melhoria de ponto de ônibus	7	10	7	3	-	Cancelamento isenção IPTU	1	1	1	-	-
Transporte Programa PAI	7	7	7	-	-	Certidão de Denominação de Rua	1	1	1	-	-
Cobrança Indevida	6	6	5	1	1	Corte de benefício	1	3	1	2	-
Consulta Desmarcada	6	4	4	-	2	Estacionamento Público Inadequado	1	1	1	-	-
Demora encerramento ISSQN	6	6	6	-	1	Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	1	1	-	-
Estrutura Precária de EMEFs, CEMETs e Escolas	6	6	6	-	-	Falta de manutenção de patrimônio público	1	1	1	-	-
Falta de monitores em creche/escola	6	6	6	-	-	Falta de Segurança no Transporte Coletivo	1	1	1	-	-
Limpa fossa	6	6	6	-	-	Falta de servidor	1	1	1	-	-
Ausência de Recolha de Animais	5	5	5	-	-	Merenda/Refeição Inadequada na Escola	1	2	1	1	-
Comércio Irregular	5	9	5	4	-						
Compensação IPTU	5	7	5	2	-						
Concessão de Benefícios	5	6	5	1	-						
Demora para Entrega de Documento	5	4	3	1	2						
Desabastecimento de	5	5	5	-	-						

Multas	1	1	1	-	-
Não Pagamento de Fornecedor	1	2	1	1	-
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	1	-	-	-	1
Outros	1	1	1	-	-
Suspensão Vale Transporte	1	-	-	-	1
Alteração Itinerário de Ônibus	-	1	-	1	-
Ausência de Policiamento	-	1	-	1	-
Impostos e Taxas (*)	-	20	-	20	-
	3.300	3.389	2.463	926	1.203

(*) O item "Impostos e Taxas" a partir de setembro/2008 passou a não ser mais utilizado na classificação. Os encaminhamentos que se referem a este tipo de reclamação passaram a ser classificados de forma mais específica.

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	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	152	140	122	18	29
Encaminhado para Ciência	112	106	92	14	17
Encaminhado para Providência	43	54	34	20	12
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	5	5	3	2	8
Sugestões	58	52	45	7	11
	370	357	296	61	77

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.

Questionários	Total	(%)
Opção por Não Responder	222	8,03
Questionários Preenchidos	2.542	91,97
	2.764	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	929	36,55
Feminino	1.613	63,45
	2.542	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	6	0,24
18 - 30	363	14,28
31 - 40	536	21,09
41 - 50	573	22,54
51 - 59	498	19,59
A partir de 60	564	22,19
Optou por não responder	2	0,08
	2.542	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	9	0,35
Ensino Fundamental Incompleto	71	2,79
Ensino Fundamental	568	22,34
Ensino Médio Incompleto	61	2,40
Ensino Médio	956	37,61
Ensino Superior Incompleto	145	5,70
Ensino Superior	730	28,72

Optou por não responder	2	0,08
	2.542	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	564	22,19
Do lar	360	14,16
Autônomo	282	11,09
Desempregado	114	4,48
Setor Público	298	11,72
Setor Privado	843	33,16
Terceiro Setor	26	1,02
Setor Informal	23	0,90
Estudante	25	0,98
Optou por não responder	7	0,28
	2.542	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	661	26,00
Noroeste	255	10,03
Norte	463	18,21
Sudoeste	430	16,92
Sul	683	26,87
Outras Cidades	45	1,77
Sem Informação	5	0,20
	2.542	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodescendente	1	0,04
Branca	1879	73,92
Negra	161	6,33
Amarela	26	1,02
Parda	436	17,15
Indígena	4	0,16
Outros	21	0,83
Optou por não responder	14	0,55
	2.542	100

Campinas, 25 de Janeiro de 2011.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município