

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**4º TRIMESTRE DE 2017**

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 quarto trimestre de 2017, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	998	28,61
Orientação	731	20,96
Procedimento	1.759	50,43
	3.488	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	824	82,57
Anônimo	147	14,73
Não autoriza a identificação	27	2,71
	998	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)	1.013	58,59
Internet	669	38,69
Pessoal	44	2,54
Carta	3	0,17
	1.729	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	1.001	
Resolvido	1.087	
Em Andamento	1.505	
Tempo Médio de Resolução (dias)	149	

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 quarto trimestre de 2017.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto trimestre de 2017.

"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	56	57,14	58	21	37	46
Descumprimento de Horário de Trabalho	12	12,24	11	8	3	4
Falta do Dever de Urbanidade	8	8,16	3	2	1	15
Assédio Moral	6	6,12	4	3	1	5
Ameaça	5	5,10	8	2	6	3
Abuso Autoridade	4	4,08	9	2	7	11
Maus Tratos	2	2,04	-	-	-	2
Abandono de incapaz	1	1,02	1	-	1	1
Assédio Sexual	1	1,02	-	-	-	1
Calúnia, Injúria e Difamação	1	1,02	2	1	1	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	1,02	1	1	-	-
Lesão Corporal	1	1,02	-	-	-	1
Agressão Física	-	-	-	-	-	1
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Dano Moral	-	-	-	-	-	5
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	2
Discriminação	-	-	1	-	1	1

Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	-	-	-	-	-	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	4
Omissão	-	-	1	-	1	2
Outros	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	98	100	103	40	63	113

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	71	7,70	83	8	75	440
Atendimento	128	13,88	117	49	68	126
Fiscalização Ausente/Ineficaz	77	8,35	80	22	58	98
Processo Moroso	77	8,35	73	44	29	95
Consulta Médica	72	7,81	65	32	33	80
Medicamento	118	12,80	120	65	55	62
Via Pública	50	5,42	66	27	39	62
Material/Equipamento	67	7,27	70	30	40	59
Exame	53	5,75	56	22	34	58
Transparência e Publicidade da Informação	32	3,47	35	18	17	41
Limpeza Pública	16	1,74	25	7	18	41
Sinalização	10	1,08	3	-	3	40
Recurso Humano	30	3,25	50	12	38	35
Transporte Público Coletivo	20	2,17	10	2	8	30
Área Pública	16	1,74	28	8	20	29
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	0,11	1	-	1	24
Cirurgia	22	2,39	23	9	14	21
Água Pluvial	6	0,65	8	4	4	18
Patrimônio Público	10	1,08	27	5	22	16
Benefícios	7	0,76	7	-	7	10
Calçamento/Muramento	2	0,22	6	-	6	7
Vagas Ensino Público	8	0,87	5	3	2	5
Documentação	6	0,65	11	2	9	5
Serviços On-line	7	0,76	8	3	5	4
Acessibilidade	1	0,11	3	-	3	4
Cobrança Indevida	2	0,22	4	1	3	3
Procedimento Administrativo	1	0,11	1	-	1	3
Visita Domiciliar	3	0,33	1	1	-	2
Saneamento Básico	2	0,22	-	-	-	2
Segurança Pública	2	0,22	2	1	1	2
Zoonoses	1	0,11	2	1	1	2
Merenda/Refeição	3	0,33	4	3	1	-
Abastecimento de Água	1	0,11	2	1	1	-
	922	100	996	380	616	1424

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	28,36	15	12	3	7
Sugestão	8	11,94	14	5	9	17
Encaminhado para Ciência	12	17,91	20	8	12	14
Encaminhado para Providência	12	17,91	19	6	13	20
Encaminhado para Solicitar Informações	16	23,88	6	2	4	16
	67	100	74	33	41	74

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	197	24,72
Válidos	600	75,28
	797	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	230	38,33
Feminino	370	61,67
	600	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	4	0,67
18 - 30	67	11,17
31 - 40	114	19,00
41 - 50	130	21,67
51 - 59	123	20,50
A partir de 60	162	27,00
Optou por não responder	0	0,00
	600	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	4	0,67
Ensino Fundamental Incompleto	50	8,33
Ensino Fundamental	85	14,17
Ensino Médio Incompleto	25	4,17
Ensino Médio	206	34,33
Ensino Superior Incompleto	38	6,33
Ensino Superior	192	32,00
Optou por não responder	0	0,00
	600	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	147	24,50
Do lar	68	11,33
Autônomo	88	14,67
Desempregado	65	10,83
Setor Público	62	10,33
Setor Privado	144	24,00
quarto Setor	3	0,50
Setor Informal	7	1,17
Estudante	13	2,17
Optou por não responder	3	0,50
	600	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	136	22,67
Noroeste	53	8,83
Norte	97	16,17
Sudoeste	125	20,83
Sul	161	26,83
Outras Cidades	17	2,83
Sem Informação	11	1,83
Optou por não responder	0	0,00
	600	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	405	67,50
Negra	39	6,50
Amarela	7	1,17
Parda	111	18,50
Indígena	2	0,33
Outros	33	5,50
Optou por não responder	3	0,50
	600	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Medicamento	19	5	10	33	22
Atendimento	18	9	12	9	23
Arborização	17	5	16	4	17
Material/Equipamento	14	1	8	15	16
Processo Moroso	13	2	10	5	10
Consulta Médica	7	13	8	19	9

Transparência e Publicidade da Informação	3	4	3	4	5
Via Pública	10	2	10	3	10
Exame	8	4	6	13	13
Cirurgia	2	1	2	1	5
Fiscalização Ausente/Ineficaz	12	1	4	3	8
Recurso Humano	0	1	6	7	5

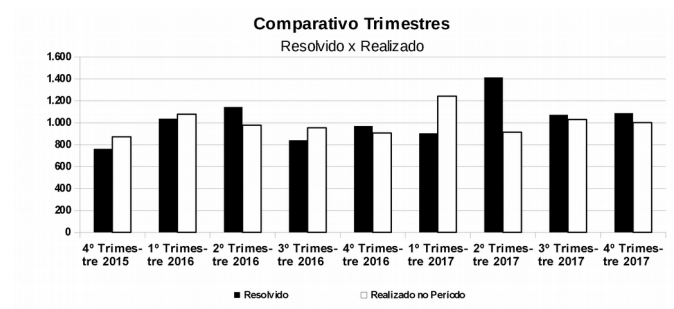
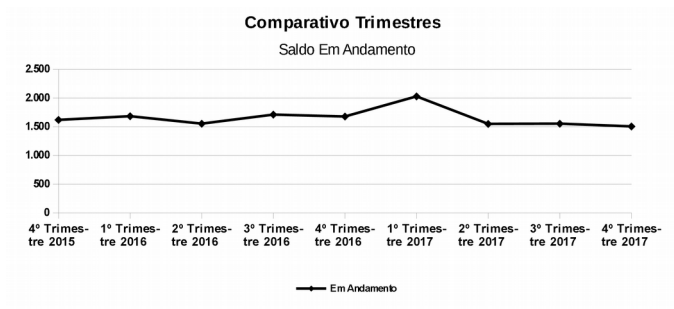
Campinas, 03 de janeiro de 2018
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

4º TRIMESTRE DE 2017

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 quarto trimestre de 2017, 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	459	479	194	285	471
S MSP - S.M. de Serviços Públicos	176	236	59	177	624
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	80	43	12	31	154
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	59	76	32	44	37
SMF - S.M. de Finanças	54	55	34	21	51
SME - S.M. de Educação	54	81	35	46	41
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	28	25	16	9	12
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	14	12	3	9	55
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	13	6	5	1	12
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	13	12	6	6	7
SMASA - S.M. de Assistência Social e Segurança Alimentar	10	7	4	3	6
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	9	9	4	5	8
SMC - S.M. de Cultura	5	7	-	7	8
SMI - S.M. de Infraestrutura	5	4	3	1	4
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	3	7	3	4	2
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	3	4	2	2	2
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	3	2	1	1	2
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	3	5	2	3	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	2	5	2	3	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	2	1	1	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	2	2	1	1	2
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	-	-	-	1
SMG - S.M. de Governo	1	3	-	3	1
SMH - S.M. de Habitação	1	2	1	1	1
SMDPDC - S.M. dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Cidadania	1	1	-	1	1
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	1	2	-	2	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	-	-	-	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	-	2	-	2	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	1	-	1	-
	1.001	1.087	420	667	1.505



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do quarto trimestre de 2017.

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	
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
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

Campinas, 03 de janeiro de 2018
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município