

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**4º 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 quarto trimestre de 2018, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.061	33,06%
Orientação	645	20,10%
Procedimento	1.503	46,84%
	3.209	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	846	79,74%
Anônimo	176	16,59%
Não autoriza a identificação	39	3,68%
	1.061	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)	1.000	58,62%
Internet	674	39,51%
Pessoal	32	1,88%
Carta	0	0,00%
	1.706	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	1.286	
Resolvido	1.288	
Em Andamento	1.170	
Tempo Médio de Resolução (dias) (*)	54	

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 2018.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto 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	31	34,44	51	30	21	-
Falta do Dever de Urbanidade	12	13,33	12	8	4	10
Descumprimento de Horário de Trabalho	11	12,22	9	8	1	4
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	8	8,89	9	7	2	4
Irregularidade Administrativa	7	7,78	-	-	-	11
Furto	4	4,44	4	4	-	1
Improbidade Administrativa	3	3,33	2	2	-	2
Agressão Física	2	2,22	1	1	-	2
Assédio Moral	2	2,22	3	2	1	1
Infração ao E.C.A.	2	2,22	2	2	-	2
Omissão	2	2,22	1	1	-	1
Prevaricação	2	2,22	1	1	-	1
Corrupção Ativa/Passiva	1	1,11	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,11	-	-	-	3
Falsificação de Documento	1	1,11	-	-	-	1

Público/Particular	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Peculato	1	1,11	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	1	-	1	7
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Dano Moral	-	-	-	-	-	4
Discriminação	-	-	-	-	-	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Nepotismo	-	-	-	-	-	1
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
	90	100	96	66	30	62

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	94	9,61	46	4	42	315
Atendimento	155	15,85	169	98	71	81
Fiscalização Ausente/Ineficaz	72	7,36	74	36	38	59
Consulta Médica	86	8,79	84	49	35	56
Processo Moroso	65	6,65	58	46	12	54
Limpeza Pública	29	2,97	18	15	3	42
Área Pública	23	2,35	15	9	6	38
Via Pública	45	4,60	43	31	12	34
Sinalização	18	1,84	22	12	10	33
Transparência e Publicidade da Informação	34	3,48	27	21	6	32
Transporte Público Coletivo	24	2,45	36	3	33	31
Medicamento	73	7,46	91	50	41	29
Material/Equipamento	58	5,93	87	47	40	25
Exame	46	4,70	61	30	31	24
Recurso Humano	45	4,60	57	34	23	19
Redutor de Velocidade do Trânsito	6	0,61	6	3	3	16
Água Pluvial	8	0,82	4	3	1	11
Cirurgia	24	2,45	29	15	14	11
Benefícios	11	1,12	10	7	3	10
Calçamento/Muramento	2	0,20	2	-	2	10
Patrimônio Público	11	1,12	13	9	4	8
Procedimento Administrativo	11	1,12	8	7	1	4
Segurança Pública	3	0,31	-	-	-	4
Acessibilidade	5	0,51	3	2	1	4
Documentação	5	0,51	8	2	6	4
Visita Domiciliar	4	0,41	1	1	-	3
Zoonoses	2	0,20	2	-	2	3
Merenda/Refeição	4	0,41	2	2	-	2
Serviços On-line	10	1,02	8	8	-	2
Cobrança Indevida	2	0,20	4	2	2	2
Saneamento Básico	2	0,20	3	2	1	-
Abastecimento de Água	1	0,10	1	1	-	-
	978	100	992	549	443	966

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	222	75,77	215	151	64	150
Elogio	13	4,44	8	6	2	9
Sugestão	10	3,41	5	4	1	14
Encaminhado para Ciência	17	5,80	22	12	10	10
Encaminhado para Providência	22	7,51	17	11	6	17
Encaminhado para Solicitar Informações	9	3,07	9	8	1	3
	293	100	276	192	84	203

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	142	17,51
Válidos	669	82,49
	811	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	241	36,02
Feminino	428	63,98
	669	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	84	12,56
31 - 40	123	18,39
41 - 50	144	21,52
51 - 59	152	22,72
A partir de 60	165	24,66
Optou por não responder	1	0,15
	669	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	3	0,45
Ensino Fundamental Incompleto	67	10,01
Ensino Fundamental	63	9,42
Ensino Médio Incompleto	25	3,74
Ensino Médio	260	38,86
Ensino Superior Incompleto	49	7,32
Ensino Superior	202	30,19
Optou por não responder	0	0,00
	669	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	131	19,58
Do lar	85	12,71
Autônomo	107	15,99
Desempregado	87	13,00
Setor Público	62	9,27
Setor Privado	175	26,16
Terceiro Setor	6	0,90
Setor Informal	4	0,60
Estudante	10	1,49
Optou por não responder	2	0,30
	669	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	126	18,83
Noroeste	80	11,96
Norte	111	16,59
Sudoeste	154	23,02
Sul	156	23,32
Outras Cidades	21	3,14
Sem Informação	18	2,69
Optou por não responder	3	0,45
	669	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	445	66,52
Negra	49	7,32
Amarela	7	1,05
Parda	127	18,98
Indígena	1	0,15
Outros	37	5,53
Optou por não responder	3	0,45
	669	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	28	4	14	6	24
Material/Equipamento	15	4	11	16	7
Atendimento	12	12	20	25	28
Medicamento	10	8	7	17	14

Via Pública	10	5	9	11	8
Consulta Médica	9	14	12	22	16
Exame	9	8	7	12	5
Processo Moroso	8	2	10	4	11
Serviços On-line	1	-	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	2	6	1	8

Campinas, 26 de fevereiro de 2019
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

4º TRIMESTRE DE 2018

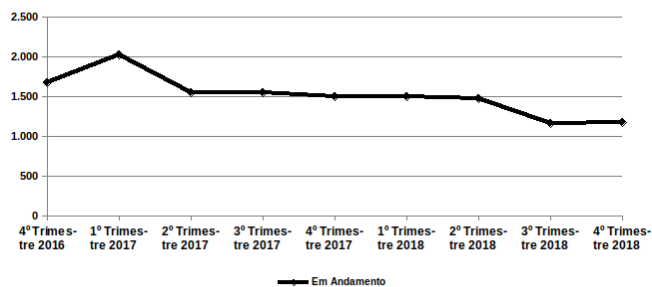
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do quarto trimestre de 2018, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	452	535	292	243	253
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	260	183	92	91	541
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	105	99	65	34	40
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	104	101	79	22	31
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	92	117	33	84	149
SME - S.M. de Educação	79	76	66	10	27
SMF - S.M. de Finanças	62	59	45	14	19
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	19	14	10	4	55
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	14	3	3	-	11
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	14	12	9	3	19
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	13	18	8	10	6
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	11	10	4	6	7
SMG - S.M. de Governo	9	9	8	1	1
SMC - S.M. de Cultura	7	4	4	-	3
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	7	12	7	5	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	7	7	7	-	-
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	5	6	5	1	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	5	5	4	1	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	3	3	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	1	1	-	2
SMA - S.M. de Administração	3	3	3	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	1	1	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	2	2	-	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	2	2	-	-
SMH - S.M. de Habitação	2	3	2	1	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	1	1	1	-	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	-	-	-	1
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	-	1	-	1	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1

1.286	1.288	757	531	1.170
-------	-------	-----	-----	-------

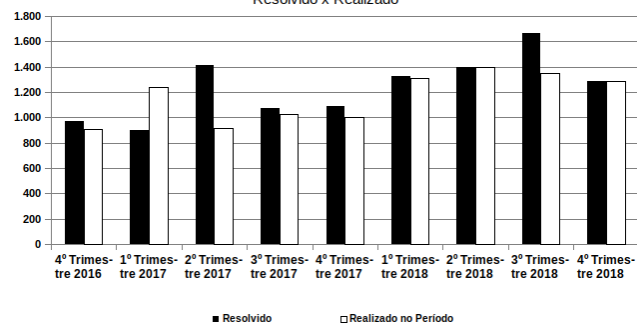
Comparativo Trimestres

Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres

Resolvido x Realizado



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do quarto 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	
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
4º Trimestre 2018	1.286	1.288	757	531	1.170

Campinas, 26 de fevereiro de 2019
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município