

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2019

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 2019, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2019	
	Total	(%)
Protocolo	4.981	29,92%
Orientação	3.635	21,84%
Procedimento	8.030	48,24%
	<b>16.646</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	2019	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	3.927	78,84%
Anônimo	882	17,71%
Não autoriza a identificação	172	3,45%
	<b>4.981</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	2019	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	5.238	60,79%
Internet	3.157	36,64%
Pessoal	213	2,47%
Carta	8	0,09%
	<b>8.616</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	2019
	Total
Realizados no Período	6.280
Resolvido (Res. no Período + Res. Período Anterior)	6.796
Em Andamento	656
Tempo Médio de Resolução (dias)	60

## 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 em 2018.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos em 2018.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do ano que 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	
Irregularidade Administrativa	146	39,35	149	139	10	8
Falta do Dever de Urbanidade	66	17,79	74	64	10	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	39	10,51	41	38	3	2
Descumprimento de Horário de Trabalho	29	7,82	29	26	3	4
Assédio Moral	27	7,28	28	27	1	-
Abuso Autoridade	9	2,43	15	8	7	1
Maus Tratos	9	2,43	9	9	-	-
Improbidade Administrativa	8	2,16	10	8	2	-
Discriminação	6	1,62	6	5	1	1
Omissão	6	1,62	7	6	1	-
Agressão Física	5	1,35	7	5	2	-
Ameaça	3	0,81	3	3	-	-
Calúnia, Injúria e Difamação	3	0,81	2	2	-	1
Corrupção Ativa/Passiva	3	0,81	4	3	1	-
Maus Tratos de Animais	3	0,81	2	2	-	1

Apropriação Indébita	1	0,27	2	-	2	1
Constrangimento	1	0,27	1	1	-	-
Crime Ambiental	1	0,27	1	1	-	-
Danos ao Meio Ambiente	1	0,27	1	1	-	-
Furto	1	0,27	2	1	1	-
Lesão Corporal	1	0,27	1	1	-	-
Peculato	1	0,27	2	1	1	-
Prevaricação	1	0,27	2	1	1	-
Racismo	1	0,27	1	1	-	-
Dano Moral	-	-	4	-	4	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	2	-	2	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	1	-	1	-
Falsidade Ideológica	-	-	1	-	1	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
Infração ao E.C.A.	-	-	2	-	2	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
Nepotismo	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	1	-	1	-
	<b>371</b>	<b>100</b>	<b>413</b>	<b>353</b>	<b>60</b>	<b>22</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	682	14,92	708	631	77	55
Arborização	451	9,86	736	430	306	30
Consulta Médica	436	9,54	464	410	54	28
Fiscalização Ausente/Ineficaz	412	9,01	435	383	52	36
Processo Moroso	377	8,25	393	357	36	38
Medicamento	268	5,86	290	261	29	7
Recurso Humano	219	4,79	220	202	18	18
Via Pública	215	4,70	215	188	27	34
Exame	198	4,33	208	184	24	14
Material/Equipamento	156	3,41	166	144	22	15
Cirurgia	150	3,28	145	134	11	16
Transparência e Publicidade da Informação	130	2,84	144	115	29	18
Transporte Público Coletivo	128	2,80	148	116	32	12
Limpeza Pública	125	2,73	143	109	34	24
Área Pública	125	2,73	144	110	34	19
Serviços On-line	68	1,49	66	64	2	4
Sinalização	59	1,29	47	37	10	45
Patrimônio Público	54	1,18	53	48	5	9
Benefícios	46	1,01	48	39	9	8
Procedimento Administrativo	34	0,74	37	33	4	1
Calçamento/Muramento	26	0,57	27	21	6	9
Vagas Ensino Público	26	0,57	22	22	-	4
Redutor de Velocidade do Trânsito	23	0,50	21	17	4	19
Água Pluvial	23	0,50	20	16	4	14
Documentação	23	0,50	27	23	4	-
Cobrança Indevida	23	0,50	25	23	2	-
Visita Domiciliar	22	0,48	20	17	3	5
Segurança Pública	16	0,35	20	16	4	-
Zoonoses	16	0,35	19	16	3	-
Acessibilidade	15	0,33	16	12	4	3
Merenda/Refeição	9	0,20	11	9	2	-
Abastecimento de Água	9	0,20	9	9	-	-
Saneamento Básico	8	0,17	7	7	-	1
	<b>4.572</b>	<b>100</b>	<b>5.054</b>	<b>4.203</b>	<b>851</b>	<b>486</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	1.292	80,45	1.304	1.175	129	138
Elogio	91	5,67	92	84	8	8
Sugestão	61	3,80	64	54	10	11
Encaminhado para Ciência	59	3,67	64	55	9	5
Encaminhado para Providência	52	3,24	64	49	15	5
Encaminhado para Solicitar Informações	51	3,18	50	49	1	4
	<b>1.606</b>	<b>100</b>	<b>334</b>	<b>291</b>	<b>43</b>	<b>33</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 pela não preenchimento	910	25,27
Válidos	2.691	74,73
	<b>3.601</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	943	35,04
Feminino	1.748	64,96
	<b>2.691</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	4	0,15
18 - 30	261	9,70
31 - 40	555	20,62
41 - 50	589	21,89
51 - 59	555	20,62
A partir de 60	727	27,02
Optou por não responder	0	0,00
	<b>2.691</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	11	0,41
Ensino Fundamental Incompleto	265	9,85
Ensino Fundamental	287	10,67
Ensino Médio Incompleto	97	3,60
Ensino Médio	1.006	37,38
Ensino Superior Incompleto	178	6,61
Ensino Superior	844	31,36
Optou por não responder	3	0,11
	<b>2.691</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	638	23,71
Do lar	286	10,63
Autônomo	409	15,20
Desempregado	341	12,67
Setor Público	273	10,14
Setor Privado	684	25,42
Terceiro Setor	14	0,52
Setor Informal	9	0,33
Estudante	30	1,11
Optou por não responder	7	0,26
	<b>2.691</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	517	19,21
Noroeste	309	11,48
Norte	454	16,87
Sudoeste	515	19,14
Sul	693	25,75
Outras Cidades	109	4,05
Sem Informação	93	3,46
Optou por não responder	1	0,04
	<b>2.691</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1.756	65,25
Negra	204	7,58
Amarela	14	0,52

Parda	541	20,10
Indígena	4	0,15
Outros	161	5,98
Optou por não responder	11	0,41
	<b>2.691</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	105	22	84	53	100
Atendimento	71	51	64	62	104
Medicamento	57	25	42	29	50
Processo Moroso	44	13	45	21	51
Via Pública	43	17	31	36	33
Consulta Médica	36	54	51	109	110
Exame	23	21	18	43	54
Cirurgia	10	21	15	51	27
Recurso Humano	17	21	16	37	54
Serviços On-line	3	1	5	0	10
Fiscalização Ausente/Ineficaz	34	8	24	11	23

Campinas, 12 de março de 2020  
Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
Ouvidor Geral do Município

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

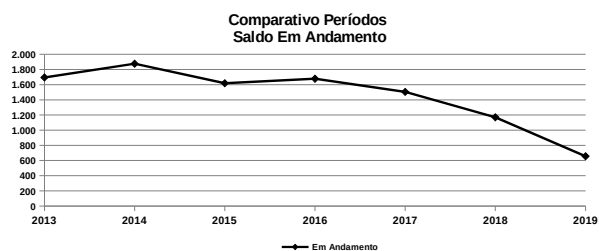
2019

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 2019, 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	1.949	2.051	1.815	236	150
SMSPP - S.M. de Serviços Públicos	1.722	2.053	1.569	484	210
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	539	568	458	110	123
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	423	423	378	32	32
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	380	379	339	40	41
SME - S.M. de Educação	339	358	331	27	8
SMF - S.M. de Finanças	307	314	295	19	12
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	67	81	62	19	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	64	60	59	1	5
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	61	65	58	7	3
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	60	63	57	6	3
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	50	61	40	21	43
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	46	46	45	1	1
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	45	51	40	11	5
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	40	38	38	-	2
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	35	34	34	-	1
SMC - S.M. de Cultura	30	29	26	3	4
SMG - S.M. de Governo	23	23	22	1	1
SMI - S.M. de Infraestrutura	20	19	18	1	2
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	14	14	13	1	1
SMH - S.M. de Habitação	13	11	11	-	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	10	10	10	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	9	8	8	-	1
SMA - S.M. de Administração	9	9	9	-	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	7	7	7	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	5	5	5	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	5	7	5	2	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	4	5	4	1	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	2	2	2	-	-
SMRI - S.M. de	1	1	1	-	1

Relações Institucionais					
FJPO - Fundação José Pedro de Oliveira	1	1	1	-	-
	6.280	6.796	5.773	1.023	656

Período	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
2013	4.541	4.910	3.028	1.882	1.695
2014	3.975	3.877	2.665	1.212	1.876
2015	3.672	3.989	2.555	1.434	1.619
2016	3.913	3.916	2.725	1.191	1.678
2017	4.185	4.390	3.325	1.065	1.505
2018	5.350	5.675	4.465	1.210	1.170
2019	6.280	6.796	5.773	1.023	656



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro de 2019.

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

Campinas, 12 de março de 2020  
Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
Ouvidor Geral do Município