

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2020

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 primeiro trimestre de 2020, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.253	33,03%
Orientação	1.020	26,88%
Procedimento	1.521	40,09%
	3.794	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	968	77,25%
Anônimo	242	19,31%
Não autoriza a identificação	43	3,43%
	1.253	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)	1.217	53,54%
Internet	997	43,86%
Pessoal	57	2,51%
Carta	2	0,09%
	2.273	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	1.488	
Resolvido	1.405	
Em Andamento	733	
Tempo Médio de Resolução (dias)	34	

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 primeiro trimestre de 2020.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2020.

"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	
Irregularidade Administrativa	83	69,17	75	67	8	16
Falta do Dever de Urbanidade	10	8,33	9	7	2	3
Assédio Moral	8	6,67	7	7	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	7	5,83	3	3	-	6
Abuso Autoridade	6	5,00	7	6	1	-
Ameaça	1	0,83	1	1	-	-
Assédio Sexual	1	0,83	1	1	-	-
Constrangimento	1	0,83	-	-	-	1
Crime Ambiental	1	0,83	1	1	-	-
Maus Tratos	1	0,83	-	-	-	1
Omissão	1	0,83	1	1	-	-
Apropriação Indébita	-	-	1	-	1	-
Calúnia, Injúria e Difamação	-	-	1	-	1	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	3	-	3	1
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Discriminação	-	-	1	-	1	-

Maus Tratos de Animais	-	-	1	-	1	-
	120	100	112	94	18	30

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	265	24,31	187	138	49	137
Arborização	116	10,64	114	93	21	31
Consulta Médica	105	9,63	98	72	26	35
Processo Moroso	96	8,81	103	84	19	32
Fiscalização Ausente/Ineficaz	79	7,25	89	62	27	26
Exame	65	5,96	71	57	14	8
Medicamento	47	4,31	31	24	7	23
Via Pública	41	3,76	46	28	18	29
Transporte Público Coletivo	41	3,76	26	16	10	28
Cirurgia	40	3,67	51	35	16	5
Recurso Humano	38	3,49	41	25	16	15
Material/Equipamento	22	2,02	30	15	15	7
Benefícios	16	1,47	17	9	8	7
Limpeza Pública	15	1,38	15	7	8	23
Área Pública	15	1,38	12	7	5	22
Vagas Ensino Público	15	1,38	17	13	4	2
Água Pluvial	9	0,83	8	5	3	15
Calçamento/Muramento	9	0,83	6	6	-	12
Patrimônio Público	9	0,83	12	7	5	6
Serviços On-line	9	0,83	11	7	4	2
Sinalização	8	0,73	1	-	1	52
Documentação	5	0,46	3	3	-	2
Transparência e Publicidade da Informação	4	0,37	15	4	11	7
Acessibilidade	4	0,37	4	2	2	3
Procedimento Administrativo	4	0,37	4	3	1	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,28	2	-	2	20
Visita Domiciliar	3	0,28	7	2	5	1
Abastecimento de Água	3	0,28	3	3	-	-
Zoonoses	2	0,18	-	-	-	2
Segurança Pública	1	0,09	1	1	-	-
Merenda/Refeição	1	0,09	1	1	-	-
Saneamento Básico	-	-	1	-	1	-
	1.090	100	1.027	729	298	553

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	236	80,82	243	161	82	138
Encaminhado para Solicitar Informações	24	8,22	13	11	2	16
Elogio	14	4,79	17	10	7	5
Sugestão	14	4,79	15	9	6	10
Encaminhado para Providência	3	1,03	5	2	3	3
Encaminhado para Ciência	1	0,34	5	1	4	1
	292	100	298	194	104	173

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	255	29,24
Válidos	617	70,76
	872	100

Sexo	Total	(%)
------	-------	-----

Masculino	243	39,38
Feminino	374	60,62
	617	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	63	10,21
31 - 40	136	22,04
41 - 50	138	22,37
51 - 59	115	18,64
A partir de 60	165	26,74
Optou por não responder	0	0,00
	617	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	4	0,65
Ensino Fundamental Incompleto	44	7,13
Ensino Fundamental	69	11,18
Ensino Médio Incompleto	19	3,08
Ensino Médio	237	38,41
Ensino Superior Incompleto	41	6,65
Ensino Superior	203	32,90
Optou por não responder	0	0,00
	617	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	136	22,04
Do lar	65	10,53
Autônomo	96	15,56
Desempregado	79	12,80
Setor Público	57	9,24
Setor Privado	175	28,36
Terceiro Setor	1	0,16
Setor Informal	2	0,32
Estudante	5	0,81
Optou por não responder	1	0,16
	617	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	118	19,12
Noroeste	76	12,32
Norte	81	13,13
Sudoeste	104	16,86
Sul	165	26,74
Outras Cidades	16	2,59
Sem Informação	57	9,24
Optou por não responder	0	0,00
	617	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	410	66,45
Negra	62	10,05
Amarela	6	0,97
Parda	119	19,29
Indígena	0	0,00
Outros	18	2,92
Optou por não responder	2	0,32
	617	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	24	6	13	14	27
Atendimento	14	12	14	20	19
Exame	12	7	6	10	15
Processo Moroso	9	4	8	1	16
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	2	3	1	5
Consulta Médica	7	16	10	15	24
Recurso Humano	3	7	2	5	3
Cirurgia	5	7	3	10	10
Serviços On-line	1	0	0	0	1
Transporte Público Coletivo	7	1	4	4	2
Medicamento	4	2	3	8	9

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

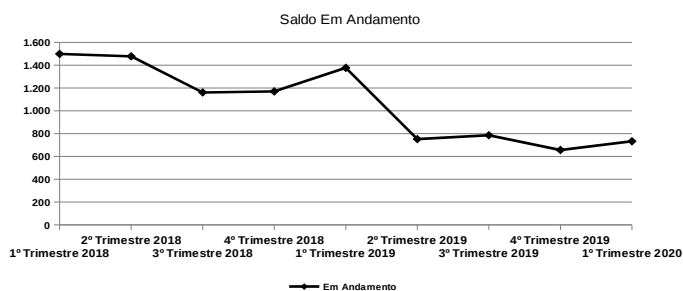
1º TRIMESTRE DE 2020

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 primeiro trimestre de 2020, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

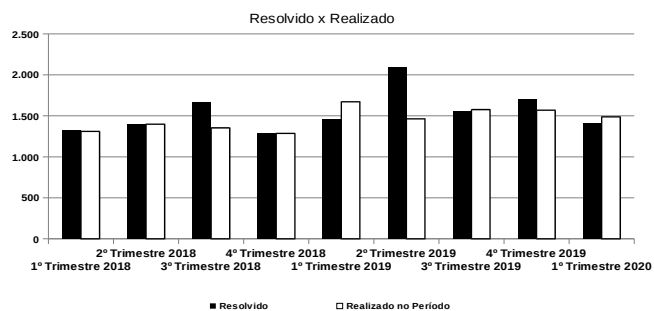
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	460	452	315	137	188
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	391	343	248	95	222
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	145	119	88	31	27
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	130	117	77	40	23
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	101	75	70	5	26
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	86	67	28	39	148
SMF - S.M. de Finanças	71	82	70	12	15
SME - S.M. de Educação	42	55	47	8	23
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	21	8	4	4	7
SMG - S.M. de Governo	19	8	7	1	2
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	18	12	7	5	1
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	14	12	8	4	-
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	14	9	4	5	41
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	12	4	3	1	3
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	9	7	5	2	-
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	7	5	2	3	3
SMI - S.M. de Infraestrutura	6	7	5	2	-
SMC - S.M. de Cultura	4	9	4	5	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	4	3	2	1	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	3	3	3	-	-
SMEEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	2	2	-	-
GP - Gabinete do Prefeito	2	1	1	-	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	2	1	1	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	2	1	1	-
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	1	1	1	-	-
SMA - S.M. de Administração	1	1	1	-	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	1	-	-	-	1
	1.488	1.405	1.004	401	733

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
1º Trimestre 2019	1.672	1.464	938	526	1.377
2º Trimestre 2019	1.463	2.088	1.080	1.008	752
3º Trimestre 2019	1.576	1.560	1.040	520	786
4º Trimestre 2019	1.569	1.701	1.131	570	656
1º Trimestre 2020	1.488	1.405	1.004	401	733

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2020.

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

Campinas, 04 de agosto de 2020
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	