

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2021

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 2021, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.728	34,97%
Orientação	1.212	24,52%
Procedimento	2.002	40,51%
	4.942	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	1087	62,91%
Anônimo	555	32,12%
Não autoriza a identificação	86	4,98%
	1.728	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)	1.431	48,67%
Internet	1.503	51,12%
Pessoal	5	0,17%
Carta	1	0,03%
	2.940	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	2.152	
Resolvido	1.829	
Em Andamento	904	
Tempo Médio de Resolução (dias)	32	

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 2021.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2021.

"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	24	30,38	23	21	2	6
Falta do Dever de Urbanidade	16	20,25	15	13	2	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	12	15,19	15	11	4	1
Assédio Moral	6	7,59	5	5	-	1
Crime Ambiental	6	7,59	3	3	-	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	3,80	2	1	1	2
Improbidade Administrativa	3	3,80	-	-	-	3
Maus Tratos de Animais	2	2,53	2	1	1	1
Assédio Sexual	1	1,27	1	1	-	-
Atentado Violento ao Pudor	1	1,27	-	-	-	1
Ato Libidinoso	1	1,27	1	1	-	-
Calúnia, Injúria e Difamação	1	1,27	1	1	-	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	1,27	1	1	-	-
Importunação sexual	1	1,27	-	-	-	1
Omissão	1	1,27	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Nepotismo	-	-	1	-	1	-
	79	100	71	60	11	23

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	367	23,60	327	294	33	82
Fiscalização Ausente/Ineficaz	355	22,83	171	160	11	203
Arborização	154	9,90	139	102	37	60
Processo Moroso	120	7,72	123	102	21	42
Área Pública	78	5,02	28	20	8	80
Consulta Médica	71	4,57	80	61	19	10
Medicamento	62	3,99	52	52	-	13
Via Pública	51	3,28	29	17	12	68
Exame	42	2,70	38	37	1	5
Recurso Humano	39	2,51	36	33	3	10
Transporte Público Coletivo	34	2,19	35	29	6	6
Limpeza Pública	25	1,61	20	13	7	27
Calçamento/Muramento	17	1,09	15	12	3	17
Sinalização	16	1,03	22	1	21	56
Água Pluvial	16	1,03	8	8	-	25
Cirurgia	16	1,03	20	15	5	1
Patrimônio Público	12	0,77	13	10	3	4
Serviços On-line	12	0,77	12	11	1	1
Material/Equipamento	11	0,71	11	9	2	2
Documentação	9	0,58	9	8	1	1
Procedimento Administrativo	8	0,51	6	6	-	2
Transparência e Publicidade da Informação	7	0,45	5	4	1	10
Benefícios	6	0,39	7	6	1	-
Vagas Ensino Público	5	0,32	5	4	1	1
Saneamento Básico	5	0,32	4	4	-	1
Acessibilidade	4	0,26	3	3	-	4
Zoonoses	4	0,26	5	3	2	1
Cobrança Indevida	3	0,19	2	2	-	1
Abastecimento de Água	2	0,13	4	2	2	-
Visita Domiciliar	2	0,13	4	2	2	-
Merenda/Refeição	1	0,06	1	1	-	-
Segurança Pública	1	0,06	2	1	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	5	-	5	20
	1.555	100	1.241	1.032	209	753

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	420	73,43	382	304	78	161
Encaminhado para Solicitar Informações	53	9,27	46	38	8	17
Elogio	42	7,34	37	34	3	9
Sugestão	40	6,99	36	33	3	10
Encaminhado para Providência	17	2,97	14	14	-	5
Encaminhado para Ciência	-	0,00	-	-	-	1
	572	100	515	423	92	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	379	36,03
Válidos	673	63,97
	1052	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	240	35,66
Feminino	433	64,34
	673	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,15
18 - 30	71	10,55
31 - 40	141	20,95
41 - 50	154	22,88
51 - 59	125	18,57
A partir de 60	181	26,89
Optou por não responder	0	0,00
	673	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	1	0,15
Ensino Fundamental Incompleto	35	5,20
Ensino Fundamental	40	5,94
Ensino Médio Incompleto	15	2,23
Ensino Médio	232	34,47
Ensino Superior Incompleto	55	8,17
Ensino Superior	294	43,68
Optou por não responder	1	0,15
	673	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	139	20,65
Do lar	52	7,73
Autônomo	107	15,90
Desempregado	48	7,13
Setor Público	104	15,45
Setor Privado	207	30,76
Terceiro Setor	4	0,59
Setor Informal	3	0,45
Estudante	9	1,34
Optou por não responder	0	0,00
	673	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	156	23,18
Noroeste	57	8,47
Norte	118	17,53
Sudoeste	114	16,94
Sul	173	25,71
Outras Cidades	27	4,01
Sem Informação	26	3,86
Optou por não responder	2	0,30
	673	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	486	72,21
Negra	57	8,47
Amarela	9	1,34
Parda	101	15,01
Indígena	0	0,00
Outros	17	2,53
Optou por não responder	3	0,45
	673	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Atendimento	34	9	28	22	38
Arborização	27	5	18	9	27
Processo Moroso	15	2	6	2	14
Fiscalização Ausente/Ineficaz	14	7	11	3	11
Medicamento	14	3	4	9	6
Consulta Médica	9	7	5	14	16
Área Pública	7	5	9	11	13
Via Pública	5	4	7	5	9
Exame	-	5	4	13	5
Transparência e Publicidade da Informação	1	-	1	-	1
Transporte Público Coletivo	5	-	2	7	3

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

1º TRIMESTRE DE 2021

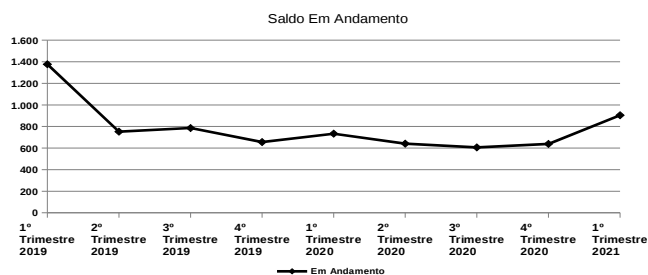
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2021, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

4º Trimestre 2019	1.569	1.701	1.131	570	656
1º Trimestre 2020	1.488	1.405	1.004	401	733
2º Trimestre 2020	860	952	515	437	641
3º Trimestre 2020	1.209	1.248	862	386	606
4º Trimestre 2020	1.248	1.256	868	388	638
1º Trimestre 2021	2.152	1.829	1.472	357	904

Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	595	471	346	125	387
SMS - S.M. de Saúde	528	497	410	87	122
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	419	286	241	45	178
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	112	118	68	50	124
SMF - S.M. de Finanças	97	93	86	7	11
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	86	89	75	14	13
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	46	31	29	2	17
SME - S.M. de Educação	43	40	37	3	6
SMG - S.M. de Governo	30	29	29	-	1
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	29	24	23	1	6
SMGDP - S.M. de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	26	17	16	1	10
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	23	20	15	5	8
SMEGP - S. M. Chefia do Gabinete do Prefeito	19	15	15	-	4
SMJ - S.M. de Justiça	19	16	15	1	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	15	15	13	2	2
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	14	17	12	5	2
SMC - S.M. de Cultura	9	9	9	-	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	9	7	6	1	3
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	8	9	8	1	-
SMH - S.M. de Habitação	8	9	4	5	4
OGM - Ouvidoria Geral do Município	4	4	4	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	3	3	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	3	2	1	-
SMT - S.M. de Transportes	2	2	2	-	-
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	2	2	2	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	2	1	1	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	-	-	-	1
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	-	-	-	1
	2.152	1.829	1.472	357	904

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

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2021.

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

Campinas, 15 de abril de 2021
 Marcos José Lena
 Ouvidor Geral do Município