

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

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

Atendimentos	2020	
	Total	(%)
Protocolo	3.860	26,17
Orientação	5.340	36,20
Procedimento	5.551	37,63
	14.751	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	2020	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.944	76,27
Anônimo	756	19,59
Não autoriza a identificação	160	4,15
	3.860	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	2020	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	5.109	55,53
Internet	4.024	43,73
Pessoal	59	0,64
Carta	9	0,10
	9.201	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	2020
	Total
Realizados no Período	4.804
Resolvido (Res. no Período + Res. Período Anterior)	4.818
Em Andamento	638
Tempo Médio de Resolução (dias)	39

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 2020.

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

"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	167	55,48	168	160	8	7
Falta do Dever de Urbanidade	37	12,29	36	34	2	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	33	10,96	31	29	2	4
Assédio Moral	16	5,32	16	16	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	10	3,32	12	8	4	2
Abuso Autoridade	7	2,33	8	7	1	-
Crime Ambiental	5	1,66	5	5	-	-
Maus Tratos de Animais	5	1,66	5	4	1	1
Omissão	5	1,66	5	5	-	-
Agressão Física	3	1,00	3	3	-	-
Assédio Sexual	2	0,66	2	2	-	-
Danos ao Meio Ambiente	2	0,66	2	2	-	-
Maus Tratos	2	0,66	2	2	-	-
Ameaça	1	0,33	1	1	-	-
Constrangimento	1	0,33	1	1	-	-
Desvio de	1	0,33	1	1	-	1

Materiais/Verbas						
Falsificação de Documento Público/Particular	1	0,33	1	1	-	-
Furto	1	0,33	1	1	-	-
Nepotismo	1	0,33	-	-	-	1
Racismo	1	0,33	1	1	-	-
Apropriação Indébita	-	-	1	-	1	-
Calúnia, Injúria e Difamação	-	-	1	-	1	-
Discriminação	-	-	1	-	1	-
	301	100	304	283	21	19

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	791	23,73	799	746	53	47
Arborização	446	13,38	429	401	28	46
Processo Moroso	363	10,89	355	336	19	46
Fiscalização Ausente/Ineficaz	288	8,64	285	252	33	39
Consulta Médica	255	7,65	262	234	28	21
Medicamento	168	5,04	171	164	7	4
Exame	121	3,63	131	117	14	4
Via Pública	120	3,60	110	90	20	44
Cirurgia	86	2,58	97	81	16	5
Transporte Público Coletivo	82	2,46	85	73	12	9
Recurso Humano	80	2,40	91	75	16	7
Limpeza Pública	76	2,28	77	65	12	22
Área Pública	72	2,16	60	51	9	31
Material/Equipamento	61	1,83	73	58	15	3
Sinalização	38	1,14	20	17	3	63
Serviços On-line	35	1,05	38	34	4	1
Benefícios	31	0,93	38	30	8	1
Água Pluvial	29	0,87	25	20	5	18
Documentação	27	0,81	25	25	-	2
Calçamento/Muramento	22	0,66	17	13	4	14
Patrimônio Público	22	0,66	26	19	7	5
Transparência e Publicidade da Informação	17	0,51	27	14	13	8
Visita Domiciliar	16	0,48	19	14	5	2
Vagas Ensino Público	16	0,48	19	15	4	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	14	0,42	8	4	4	25
Abastecimento de Água	13	0,39	11	11	-	2
Procedimento Administrativo	12	0,36	13	12	1	-
Merenda/Refeição	9	0,27	9	9	-	-
Acessibilidade	6	0,18	6	4	2	3
Zoonoses	6	0,18	4	4	-	2
Segurança Pública	5	0,15	4	4	-	1
Saneamento Básico	4	0,12	5	4	1	-
Cobrança Indevida	3	0,09	3	3	-	-
	3.334	100	3.342	2.999	343	476

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	946	77,92	959	849	110	125
Encaminhado para Solicitar Informações	140	11,53	132	130	2	12
Sugestão	63	5,19	65	57	8	9
Elogio	61	5,02	65	57	8	4
Encaminhado para Providência	3	0,25	6	3	3	2
Encaminhado para Ciência	1	0,08	5	1	4	1
	1.214	100	1.232	1.097	135	153

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	934	35,13
Válidos	1.725	64,87
	1.725	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	674	39,07
Feminino	1.051	60,93
	1.725	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	172	9,97
31 - 40	346	20,06
41 - 50	365	21,16
51 - 59	356	20,64
A partir de 60	485	28,12
Optou por não responder	1	0,06
	1.725	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	9	0,52
Ensino Fundamental Incompleto	114	6,61
Ensino Fundamental	161	9,33
Ensino Médio Incompleto	43	2,49
Ensino Médio	630	36,52
Ensino Superior Incompleto	136	7,88
Ensino Superior	631	36,58
Optou por não responder	1	0,06
	1.725	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	385	22,32
Do lar	173	10,03
Autônomo	286	16,58
Desempregado	178	10,32
Setor Público	188	10,90
Setor Privado	477	27,65
Terceiro Setor	8	0,46
Setor Informal	8	0,46
Estudante	18	1,04
Optou por não responder	4	0,23
	1.725	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	384	22,26
Noroeste	187	10,84
Norte	277	16,06
Sudoeste	311	18,03
Sul	441	25,57
Outras Cidades	60	3,48
Sem Informação	62	3,59
Optou por não responder	3	0,17
	1.725	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1.209	70,09
Negra	140	8,12
Amarela	14	0,81
Parda	284	16,46
Indígena	4	0,23
Outros	67	3,88
Optou por não responder	7	0,41
	1.725	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	96	11	68	44	75
Atendimento	60	44	46	69	80
Processo Moroso	47	10	34	6	51
Fiscalização Ausente/Ineficaz	30	4	18	10	21
Consulta Médica	24	32	20	47	52

Medicamento	21	15	12	35	23
Cirurgia	10	14	9	17	18
Recurso Humano	5	13	4	6	11
Exame	15	11	11	26	28
Serviços On-line	4	-	1	-	2

Campinas, 20 de janeiro de 2021
 Marcos José Lena
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

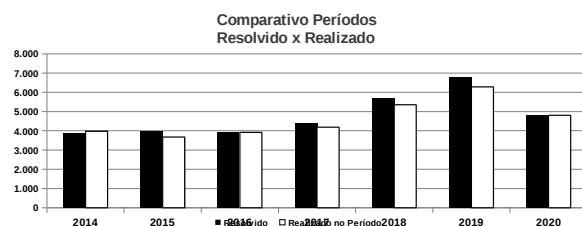
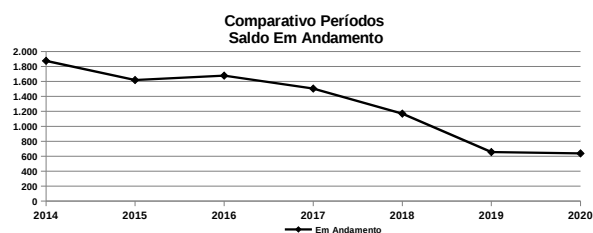
2020

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 anual 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	1.369	1.426	1.282	144	92
SMSPP - S.M. de Serviços Públicos	1.338	1.282	1.138	144	263
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	548	544	504	40	44
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	295	312	280	32	16
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	263	256	199	57	129
SMF - S.M. de Finanças	237	243	231	12	7
SME - S.M. de Educação	163	168	160	8	3
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	137	137	132	5	5
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	58	61	56	5	2
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	55	55	53	2	2
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	48	33	28	5	58
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	44	43	39	4	5
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	37	39	36	3	1
SMG - S.M. de Governo	37	38	37	1	-
SMJ - S.M. de Justiça	32	35	30	5	2
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	30	30	29	1	1
SMH - S.M. de Habitação	24	21	19	2	5
SMI - S.M. de Infraestrutura	12	13	11	2	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	12	12	12	-	-
SMC - S.M. de Cultura	10	15	10	5	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	9	8	8	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	9	9	8	1	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	7	7	7	-	-
SMA - S.M. de Administração	7	7	7	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	6	7	6	1	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	4	4	4	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	4	4	4	-	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	3	3	3	-	-
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	4	4	4	-	-
SMGC - S.M. de	1	1	1	-	-

Gestão e Controle					
FJPO - Fundação José Pedro de Oliveira	1	1	1	-	-
	4.804	4.818	4.339	479	638

Resumo dos Encaminhamentos					
Período	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
2020	4.804	4.818	4.339	479	638



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

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

Campinas, 20 de janeiro de 2021
 Marcos José Lena
 Ouvidor Geral do Município