

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**2º 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 segundo trimestre de 2018, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.164	34,42
Orientação	813	24,04
Procedimento	1.405	41,54
	3.382	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	905	77,75
Anônimo	216	18,56
Não autoriza a identificação	43	3,69
	1.164	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)	1.083	54,78
Internet	829	41,93
Pessoal	62	3,14
Carta	3	0,15
	1.977	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	1.399	
Resolvido	1.398	
Em Andamento	1.478	
Tempo Médio de Resolução (dias)		57

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 segundo trimestre de 2018.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	58	58,00	50	24	26	48
Assédio Moral	11	11,00	14	8	6	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	6,00	5	2	3	5
Falta do Dever de Urbanidade	5	5,00	10	2	8	8
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	3,00	5	2	3	3
Tráfico de Entorpecentes	3	3,00	4	3	1	-
Corrupção Ativa/Passiva	2	2,00	3	1	2	1
Dano Moral	2	2,00	3	2	1	4
Discriminação	2	2,00	2	2	-	1
Abuso Autoridade	1	1,00	3	1	2	7
Agressão Física	1	1,00	-	-	-	2
Ameaça	1	1,00	1	-	1	1
Calúnia, Injúria e Difamação	1	1,00	1	1	-	-
Lesão Corporal	1	1,00	1	1	-	-
Maus Tratos	1	1,00	1	1	-	2
Maus Tratos de	1	1,00	-	-	-	1

Animais						
Outros	1	1,00	-	-	-	1
Abandono de incapaz	-	-	-	-	-	1
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Assédio Sexual	-	-	1	-	1	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	2
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	1	-	1	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	-	-	-	-	-	2
Omissão	-	-	2	-	2	-
Tortura	-	-	-	-	-	1
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	1	-	1	-
	100	100	109	50	59	100

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	175	15,88	185	87	98	128
Processo Moroso	104	9,44	109	64	45	75
Arborização	101	9,17	100	-	100	452
Consulta Médica	93	8,44	99	38	61	70
Fiscalização Ausente/Ineficaz	91	8,26	110	67	43	51
Exame	84	7,62	73	44	29	49
Material/Equipamento	58	5,26	51	26	25	42
Via Pública	48	4,36	62	38	24	39
Medicamento	48	4,36	33	17	16	38
Recurso Humano	47	4,26	52	25	27	35
Transporte Público Coletivo	39	3,54	29	9	20	49
Transparência e Publicidade da Informação	34	3,09	44	16	28	32
Área Pública	23	2,09	33	12	21	36
Limpeza Pública	23	2,09	41	13	28	31
Cirurgia	21	1,91	24	14	10	10
Serviços On-line	17	1,54	19	12	7	5
Benefícios	16	1,45	9	7	2	19
Patrimônio Público	14	1,27	17	9	8	10
Sinalização	12	1,09	20	7	13	31
Documentação	10	0,91	12	7	5	4
Procedimento Administrativo	9	0,82	8	4	4	5
Acessibilidade	6	0,54	4	3	1	4
Cobrança Indevida	6	0,54	4	3	1	3
Redutor de Velocidade do Trânsito	4	0,36	10	3	7	15
Calçamento/Muramento	4	0,36	3	1	2	9
Água Pluvial	4	0,36	12	3	9	9
Visita Domiciliar	4	0,36	6	4	2	-
Zoonoses	3	0,27	3	1	2	2
Vagas Ensino Público	2	0,18	3	1	2	4
Abastecimento de Água	1	0,09	1	-	1	1
Merenda/Refeição	1	0,09	1	1	-	-
Segurança Pública	-	-	3	-	3	1
Saneamento Básico	-	-	1	-	1	-
	1.102	100	1.181	536	645	1.259

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	230	78,50	148	99	49	145

Elogio	25	8,53	18	11	7	19
Sugestão	3	1,02	9	1	8	12
Encaminhado para Ciência	7	2,39	10	3	7	9
Encaminhado para Providência	19	6,48	23	11	12	17
Encaminhado para Solicitar Informações	9	3,07	16	5	11	7
	293	22	224	130	94	209

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	222	24,72
Válidos	676	75,28
	898	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	244	36,09
Feminino	432	63,91
	676	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,15
18 - 30	66	9,76
31 - 40	152	22,49
41 - 50	114	16,86
51 - 59	141	20,86
A partir de 60	201	29,73
Optou por não responder	1	0,15
	676	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,30
Ensino Fundamental Incompleto	74	10,95
Ensino Fundamental	71	10,50
Ensino Médio Incompleto	26	3,85
Ensino Médio	228	33,73
Ensino Superior Incompleto	51	7,54
Ensino Superior	223	32,99
Optou por não responder	1	0,15
	676	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	168	24,85
Do lar	81	11,98
Autônomo	109	16,12
Desempregado	79	11,69
Setor Público	69	10,21
Setor Privado	145	21,45
Terceiro Setor	7	1,04
Setor Informal	4	0,59
Estudante	10	1,48
Optou por não responder	4	0,59
	676	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	131	19,38
Noroeste	83	12,28
Norte	98	14,50
Sudoeste	140	20,71
Sul	176	26,04
Outras Cidades	26	3,85
Sem Informação	22	3,25
Optou por não responder	0	0,00
	676	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	470	69,53
Negra	48	7,10
Amarela	4	0,59
Parda	109	16,12
Indígena	0	0,00
Outros	35	5,18

Optou por não responder	10	1,48
	676	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	25	3	18	7	25
Atendimento	17	19	19	19	31
Processo Moroso	17	6	8	5	14
Via Pública	11	5	7	7	5
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	2	1	4	2
Exame	5	15	10	23	16
Consulta Médica	2	12	8	24	23
Material/Equipamento	6	6	4	8	15
Serviços On-line	3	0	0	2	2
Transparência e Publicidade da Informação	6	2	5	3	8
Patrimônio Público	0	0	1	0	4
Recurso Humano	1	3	4	6	7
Medicamento	8	6	2	5	11

Campinas, 24 de julho de 2018
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

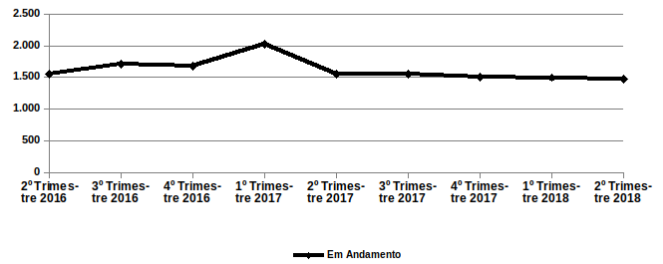
2º TRIMESTRE DE 2018

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 segundo 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	482	475	216	259	366
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	274	294	88	206	653
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	124	104	33	71	190
SMF - S.M. de Finanças	110	113	83	30	33
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	102	96	73	23	29
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	100	84	61	23	41
SME - S.M. de Educação	70	75	43	32	52
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	33	34	10	24	52
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	18	21	10	11	16
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	17	15	6	9	18
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	13	15	10	5	3
SMC - S.M. de Cultura	10	11	6	5	6
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	9	11	6	5	6
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	8	8	5	3	3
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	7	12	4	8	3
SMG - S.M. de Governo	7	8	7	1	-
SMH - S.M. de Habitação	4	3	1	2	3
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	2	2	2	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	2	2	-	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	2	2	1	1	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	2	1	1	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	-	-	-	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	3	1	2	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	-	2	-	2	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	-	-	-	-	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	-	4	-	4	-
	1.399	1.398	671	727	1.478

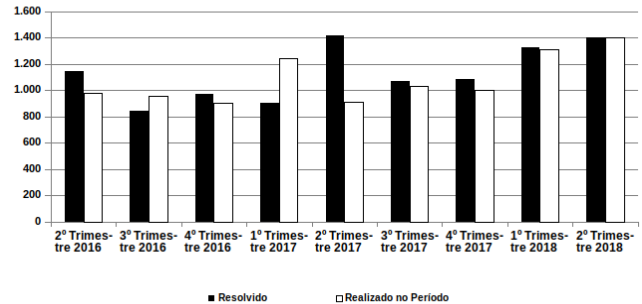
Comparativo Trimestres

Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres

Resolvido x Realizado



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo 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 em Período Anterior	
2º Trimestre 2016	977	1.143	928	1.553
3º Trimestre 2016	953	840	652	1.711
4º Trimestre 2016	906	970	756	1.678
1º Trimestre 2017	1.242	904	688	2.028
2º Trimestre 2017	913	1.413	942	1.549
3º Trimestre 2017	1.029	1.072	535	1.553
4º Trimestre 2017	1.001	1.087	667	1.505
1º Trimestre 2018	1.311	1.329	724	1.499
2º Trimestre 2018	1.399	1.398	727	1.478

Campinas, 24 de julho de 2018
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município \