

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

2º 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 segundo trimestre de 2020, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	686	18,02%
Orientação	1.975	51,89%
Procedimento	1.145	30,08%
	<b>3.806</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	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	486	70,85%
Anônimo	45	6,56%
Não autoriza a identificação	155	22,59%
	<b>686</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	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	1.567	58,89%
Internet	1.093	41,07%
Pessoal	0	0,00%
Carta	1	0,04%
	<b>2.661</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	Trimestre	
	Total	(%)
Realizados no Período	860	
Resolvido	641	
Em Andamento	952	
Tempo Médio de Resolução (dias)	44	

**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 2020.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	36	54,55	37	21	16	16
Falta do Dever de Urbanidade	11	16,67	8	5	3	6
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	9	13,64	12	7	5	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	4	6,06	2	2	-	3
Agressão Física	2	3,03	2	2	-	-
Danos ao Meio Ambiente	2	3,03	1	1	-	1
Crime Ambiental	1	1,52	1	1	-	-
Furto	1	1,52	1	1	-	-
Assédio Moral	-	-	1	-	1	-
Constrangimento	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Maus Tratos	-	-	1	-	1	-
	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>67</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>30</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	170	29,41	238	113	125	71

Arborização	66	11,42	58	36	22	42
Processo Moroso	64	11,07	48	40	8	50
Fiscalização Ausente/Ineficaz	58	10,03	32	21	11	54
Medicamento	50	8,65	64	41	23	9
Via Pública	23	3,98	18	7	11	34
Consulta Médica	22	3,81	49	17	32	8
Limpeza Pública	18	3,11	17	8	9	24
Material/Equipamento	15	2,60	10	5	5	12
Área Pública	11	1,90	8	4	4	26
Exame	9	1,56	14	6	8	3
Sinalização	8	1,38	3	-	3	58
Cirurgia	8	1,38	10	6	4	3
Recurso Humano	7	1,21	16	4	12	7
Transporte Público Coletivo	7	1,21	29	4	25	5
Transparência e Publicidade da Informação	6	1,04	5	4	1	8
Benefícios	6	1,04	8	2	6	5
Documentação	4	0,69	3	1	2	3
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,52	-	-	-	24
Patrimônio Público	3	0,52	6	3	3	3
Serviços On-line	3	0,52	5	3	2	-
Água Pluvial	2	0,35	1	-	1	16
Calçamento/Muramento	2	0,35	2	-	2	12
Acessibilidade	2	0,35	2	2	-	3
Merenda/Refeição	2	0,35	1	1	-	1
Visita Domiciliar	2	0,35	3	2	1	-
Abastecimento de Água	2	0,35	2	2	-	-
Procedimento Administrativo	1	0,17	1	-	1	1
Zoonoses	1	0,17	2	-	2	1
Cobrança Indevida	1	0,17	1	1	-	-
Saneamento Básico	1	0,17	1	1	-	-
Segurança Pública	1	0,17	1	1	-	-
Vagas Ensino Público	-	-	2	-	2	-
	<b>578</b>	<b>100</b>	<b>660</b>	<b>335</b>	<b>325</b>	<b>483</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	173	76,55	173	110	63	137
Encaminhado para Solicitar Informações	23	10,18	29	17	12	11
Sugestão	21	9,29	18	13	5	13
Elogio	9	3,98	6	4	2	7
Encaminhado para Providência	0	0,00	1	-	1	2
Encaminhado para Ciência	0	0,00	1	-	1	2
	<b>226</b>	<b>100</b>	<b>228</b>	<b>144</b>	<b>84</b>	<b>172</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 pelo não preenchimento	185	38,54
Válidos	295	61,46
	<b>480</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	138	46,78
Feminino	157	53,22
	<b>295</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	27	9,15
31 - 40	53	17,97
41 - 50	54	18,31
51 - 59	68	23,05

A partir de 60	93	31,53
Optou por não responder	0	0,00
	<b>295</b>	<b>100</b>

<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Sem Escolaridade	1	0,34
Ensino Fundamental Incompleto	17	5,76
Ensino Fundamental	28	9,49
Ensino Médio Incompleto	7	2,37
Ensino Médio	105	35,59
Ensino Superior Incompleto	27	9,15
Ensino Superior	109	36,95
Optou por não responder	1	0,34
	<b>295</b>	<b>100</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	72	24,41
Do lar	29	9,83
Autônomo	66	22,37
Desempregado	28	9,49
Setor Público	33	11,19
Setor Privado	61	20,68
Terceiro Setor	0	0,00
Setor Informal	3	1,02
Estudante	1	0,34
Optou por não responder	1	0,34
	<b>294</b>	<b>100</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	50	16,95
Noroeste	20	6,78
Norte	48	16,27
Sudoeste	48	16,27
Sul	68	23,05
Outras Cidades	15	5,08
Sem Informação	45	15,25
Optou por não responder	1	0,34
	<b>295</b>	<b>100</b>

<b>Identificação Étnica</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Branca	198	67,12
Negra	27	9,15
Amarela	1	0,34
Parda	51	17,29
Indígena	1	0,34
Outros	14	4,75
Optou por não responder	3	1,02
	<b>295</b>	<b>100</b>

<b>Principais Reclamações</b>	<b>Região de Moradia</b>				
	<b>Leste</b>	<b>Noroeste</b>	<b>Norte</b>	<b>Sudoeste</b>	<b>Sul</b>
Atendimento	10	6	12	9	12
Arborização	8	1	9	7	11
Via Pública	6	0	3	0	5
Processo Moroso	6	1	3	0	12
Medicamento	5	4	4	11	5
Consulta Médica	4	2	1	5	2
Recurso Humano	0	1	1	0	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	3	1	4	2	6
Limpeza Pública	2	0	0	4	3
Transparência e Publicidade da Informação	1	0	1	1	0
Exame	0	1	1	0	1

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

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

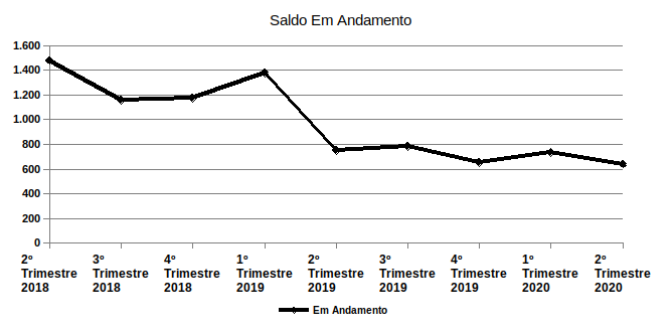
2º TRIMESTRE DE 2020

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

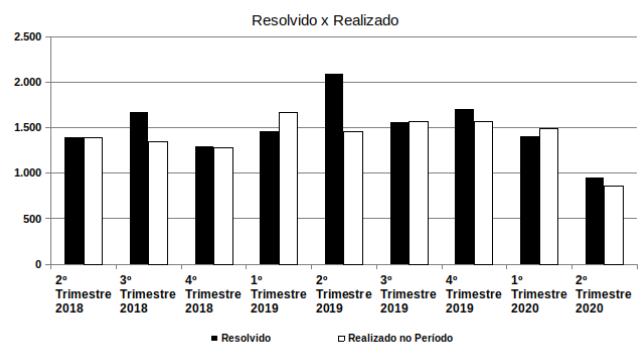
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	237	228	134	94	231
SMS - S.M. de Saúde	234	329	159	170	93
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	104	54	46	8	73
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	48	73	17	56	123
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	44	57	32	25	14
SMF - S.M. de Finanças	35	32	18	14	18
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	25	18	18	-	7
SME - S.M. de Educação	20	36	13	23	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	19	38	13	25	7
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	16	19	13	6	4
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	14	8	5	3	47
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	12	12	9	3	3
SMG - S.M. de Governo	11	10	7	3	4
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	10	5	5	-	5
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	9	10	9	1	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	4	3	3	-	1
SMC - S.M. de Cultura	3	2	2	-	1
SMH - S.M. de Habitação	3	1	1	-	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	2	2	2	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	4	2	2	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	2	2	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	2	2	2	-	-
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	1	4	1	3	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	1	1	-	-
SMA - S.M. de Administração	1	-	-	-	1
SMCOM - S.M. de Comunicação	1	2	1	1	-
	<b>860</b>	<b>952</b>	<b>515</b>	<b>437</b>	<b>641</b>

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
2º Trimestre 2020	860	952	515	437	641

### Comparativo Trimestres



### Comparativo Trimestres



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo 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