

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

2º 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 segundo trimestre de 2021, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.546	30,78%
Orientação	1.047	20,84%
Procedimento	2.430	48,38%
	5.023	100%

Protocolo é o registro da manifestação do usuário considerada pertinente. Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal. Procedimento refere-se aos atendimentos complementares realizados posterior à abertura do protocolo.

Formas de Identificação	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	1056	68,31%
Anônimo	415	26,84%
Não autoriza a identificação	75	4,85%
	1.546	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)	1.215	46,86%
Internet	1.366	52,68%
Pessoal	9	0,35%
Carta	3	0,12%
	2.593	100%

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	(%)
Realizados no Período	1.989	
Resolvido	1.462	
Em Andamento	866	
Tempo Médio de Resolução (dias)	30	

Os encaminhamentos são distribuições de manifestações para as unidades administrativas que são classificadas como: "Denúncias sob Averiguação", "Reclamações", "Elogios", "Sugestões" ou "Remessas de Ofício".

"Realizado em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos no segundo trimestre de 2021.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	Resolutividade (%)	
Irregularidade Administrativa	36	33,96	15	41,67	23
Falta do Dever de Urbanidade	28	26,42	10	35,71	21
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	12	11,32	4	33,33	8
Assédio Moral	6	5,66	4	66,67	2
Crime Ambiental	5	4,72	4	80,00	2
Omissão	4	3,77	3	75,00	1
Corrupção Ativa/Passiva	3	2,83	-	-	3
Abuso Autoridade	2	1,89	2	100,00	-
Dano Moral	2	1,89	1	50,00	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	1,89	-	-	2
Improbidade Administrativa	2	1,89	2	100,00	-
Importunação sexual	1	0,94	1	100,00	-
Maus Tratos de Animais	1	0,94	1	100,00	-
Prevaricação	1	0,94	-	-	1
Roubo	1	0,94	1	100,00	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	1
	106	100	48	45,28	65

Reclamações	Recebido		Resolvido		Em Andamento
	Total	(%)	Total	Resolutividade (%)	
Processo Moroso	236	18,39	197	83,47	67
Atendimento	234	18,24	192	82,05	54
Medicamento	154	12,00	127	82,47	31
Arborização	131	10,21	98	74,81	42

Fiscalização Ausente/Ineficaz	96	7,48	67	69,79	37
Consulta Médica	73	5,69	53	72,60	23
Via Pública	61	4,75	18	29,51	97
Área Pública	35	2,73	26	74,29	41
Exame	34	2,65	30	88,24	4
Transporte Público Coletivo	32	2,49	17	53,13	18
Recurso Humano	30	2,34	28	93,33	5
Material/Equipamento	23	1,79	15	65,22	8
Limpeza Pública	19	1,48	17	89,47	17
Sinalização	15	1,17	-	-	69
Documentação	14	1,09	12	85,71	3
Calçamento/Muramento	12	0,94	8	66,67	17
Cirurgia	11	0,86	9	81,82	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	9	0,70	-	-	29
Patrimônio Público	9	0,70	6	66,67	5
Visita Domiciliar	8	0,62	5	62,50	3
Água Pluvial	7	0,55	4	57,14	23
Segurança Pública	7	0,55	7	100,00	-
Serviços On-line	6	0,47	2	33,33	4
Abastecimento de Água	6	0,47	6	100,00	-
Merenda/Refeição	4	0,31	4	100,00	-
Benefícios	4	0,31	4	100,00	-
Acessibilidade	3	0,23	2	66,67	5
Procedimento Administrativo	3	0,23	3	100,00	-
Vagas Ensino Público	3	0,23	3	100,00	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	0,16	2	100,00	7
Zoonoses	2	0,16	2	100,00	-
	1.283	100	964	75,14	611

Elogios	Recebido	
	Total	(%)
SMS - S.M. de Saúde	21	47,73
SMCGP - S. M. Chefia do Gabinete do Prefeito	8	18,18
SME - S.M. de Educação	4	9,09
SMF - S.M. de Finanças	4	9,09
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	2	4,55
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	1	2,27
SEPLURB - S.M. de Planejamento e Urbanismo	1	2,27
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	1	2,27
SMG - S.M. de Governo	1	2,27
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	2,27
	44	100

Sugestões	Recebido	
	Total	(%)
SMS - S.M. de Saúde	10	22,73
SMCGP - S. M. Chefia do Gabinete do Prefeito	9	20,45
SME - S.M. de Educação	5	11,36
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	3	6,82
SEPLURB - S.M. de Planejamento e Urbanismo	2	4,55
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	2	4,55
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	2	4,55
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	1	2,27
SEINFRA - S.M. de Infraestrutura	1	2,27
SETRANSP - S.M. de Transportes	1	2,27
SMVDS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	1	2,27
	37	100

O termo "Remessas 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.

Remessas de Ofício	Recebido		Resolvido		Em Andamento
	Total	(%)	Total	Resolutividade (%)	
Reaberto e Encaminhado	442	79,07	328	74,21	179
Encaminhado para Solicitar Informações	61	10,91	51	83,61	14
Encaminhado para Providência	53	9,48	36	67,92	20
Encaminhado para Ciência	3	0,54	2	66,67	2
	559	100	417	74,60	215

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	360	36,47
Válidos	627	63,53
	987	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	258	41,15
Feminino	369	58,85
	627	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	-	-
18 - 30	64	10,19
31 - 40	129	20,54
41 - 50	133	21,18
51 - 59	127	20,22
A partir de 60	174	27,71
Optou por não responder	-	-
	627	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	-	-
Ensino Fundamental Incompleto	31	4,94
Ensino Fundamental	53	8,44
Ensino Médio Incompleto	12	1,91
Ensino Médio	213	33,92
Ensino Superior Incompleto	50	7,96
Ensino Superior	268	42,68
Optou por não responder	-	-
	627	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	132	21,02
Do lar	50	7,96
Autônomo	91	14,49
Desempregado	51	8,12
Setor Público	94	14,97
Setor Privado	197	31,37
Terceiro Setor	3	0,48
Setor Informal	1	0,16
Estudante	8	1,27
Optou por não responder	-	-
	627	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	146	23,25
Noroeste	51	8,12
Norte	100	15,92
Sudoeste	99	15,76
Sul	153	24,36
Outras Cidades	19	3,03
Sem Informação	54	8,60
Optou por não responder	5	0,80
	627	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	450	71,66
Negra	42	6,69
Amarela	10	1,59
Parda	106	16,88
Indígena	-	-
Outros	18	2,87
Optou por não responder	1	0,16
	627	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Medicamento	29	11	9	16	20
Arborização	27	1	16	12	20
Atendimento	26	11	18	21	28
Processo Moroso	22	-	6	6	14
Fiscalização Ausente/ineficaz	8	-	7	1	2
Exame	4	4	3	6	9
Recurso Humano	3	3	1	4	2
Área Pública	2	3	4	2	6
Via Pública	6	3	9	1	10
Consulta Médica	6	3	7	14	15

Transporte Público Coletivo	3	1	1	7	2
-----------------------------	---	---	---	---	---

Campinas, 14 de julho de 2021
 Marcelo Gonçalves de Souza
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2º TRIMESTRE DE 2021

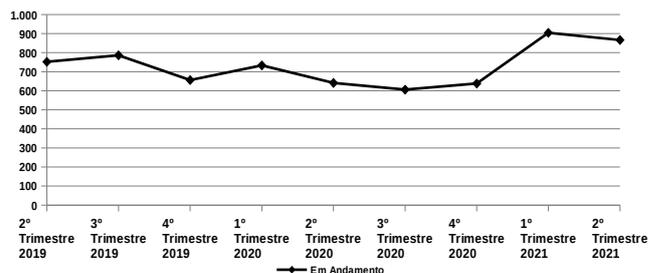
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do segundo trimestre de 2021, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Resumo dos Encaminhamentos				
Administração Direta e Indireta	Trimestre			Em Andamento
	Realizado	Resolvido	Resolutividade (%)	
SMS - S.M. de Saúde	603	464	76,95	142
SMSPP - S.M. de Serviços Públicos	536	353	65,86	365
SEPLURB - S.M. de Planejamento e Urbanismo	320	258	80,63	64
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	105	49	46,67	163
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	81	70	86,42	12
SMF - S.M. de Finanças	72	58	80,56	16
SME - S.M. de Educação	57	41	71,93	16
SMCGP - S. M. Chefia do Gabinete do Prefeito	31	27	87,10	4
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	24	22	91,67	2
SMVDS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	24	18	75,00	6
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	20	18	90,00	2
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	19	14	73,68	5
SMGDP - S.M. de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	19	13	68,42	48
SMJ - S.M. de Justiça	13	9	69,23	4
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	12	8	66,67	4
SEHAB - S.M. de Habitação	12	10	83,33	2
SEINFRA - S.M. de Infraestrutura	8	5	62,50	3
SMG - S.M. de Governo	8	7	87,50	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	7	6	85,71	1
SMC - S.M. de Cultura	7	4	57,14	3
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	3	3	100,00	-
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	2	1	50,00	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	2	2	100,00	-
SETRANSP - S.M. de Transportes	1	-	0,00	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	1	100,00	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	100,00	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	-	0,00	1
	1.989	1.462	73,50	866

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres				
Trimestre	Trimestre			Em Andamento
	Realizado	Resolvido	Resolutividade (%)	
2º Trimestre 2019	1.463	1.080	73,82	752
3º Trimestre 2019	1.576	1.040	65,99	786
4º Trimestre 2019	1.569	1.131	72,08	656
1º Trimestre 2020	1.488	1.004	67,47	733
2º Trimestre 2020	860	515	59,88	641
3º Trimestre 2020	1.209	862	71,30	606
4º Trimestre 2020	1.248	868	69,55	638
1º Trimestre 2021	2.152	1.472	68,40	904
2º Trimestre 2021	1.989	1.462	73,50	866

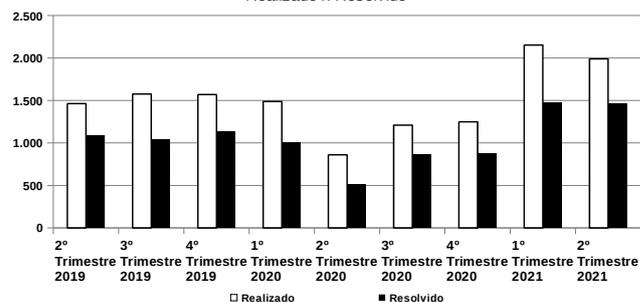
Comparativo Trimestres

Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres

Realizado x Resolvido



Resolvido – Quantidade dos encaminhamentos resolvidos do segundo trimestre de 2021.

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

Campinas, 14 de julho de 2021
 Marcelo Gonçalves de Souza
 Ouvidor Geral do Município