

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE DE 2019

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 terceiro trimestre de 2019, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.176	29,04%
Orientação	885	21,85%
Procedimento	1.989	49,11%
	4.050	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	935	79,51%
Anônimo	213	18,11%
Não autoriza a identificação	28	2,38%
	1.176	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)	1.287	62,45%
Internet	712	34,55%
Pessoal	60	2,91%
Carta	2	0,10%
	2.061	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	1.576	
Resolvido	1.560	
Em Andamento	786	
Tempo Médio de Resolução (dias)	53	

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 terceiro trimestre de 2019.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro trimestre de 2019.

"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	34	33,66	37	23	14	13
Falta do Dever de Urbanidade	23	22,77	24	15	9	9
Descumprimento de Horário de Trabalho	12	11,88	8	6	2	7
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	10	9,90	9	6	3	5
Assédio Moral	9	8,91	6	6	-	3
Abuso Autoridade	4	3,96	7	2	5	3
Ameaça	2	1,98	1	1	-	1
Agressão Física	1	0,99	-	-	-	1
Calúnia, Injúria e Difamação	1	0,99	-	-	-	1
Corrupção Ativa/Passiva	1	0,99	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	1	0,99	1	1	-	1
Maus Tratos de Animais	1	0,99	-	-	-	1
Omissão	1	0,99	1	-	1	1
Racismo	1	0,99	1	1	-	-
Apropriação Indébita	-	-	1	-	1	-
Dano Moral	-	-	3	-	3	1

Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	1	-	1	-
Infração ao E.C.A.	-	-	1	-	1	-
Maus Tratos	-	-	3	-	3	-
Nepotismo	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	1	-	1	-
	101	100	107	61	46	49

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	186	17,61	172	112	60	82
Arborização	109	10,32	107	73	34	72
Consulta Médica	133	12,59	123	89	34	48
Processo Moroso	76	7,20	86	54	32	43
Fiscalização Ausente/Ineficaz	81	7,67	88	54	34	41
Sinalização	12	1,14	7	2	5	37
Recurso Humano	52	4,92	45	27	18	29
Transparência e Publicidade da Informação	34	3,22	25	17	8	26
Área Pública	33	3,12	32	14	18	25
Limpeza Pública	18	1,70	26	9	17	23
Via Pública	49	4,64	57	38	19	22
Exame	47	4,45	46	32	14	19
Medicamento	52	4,92	42	35	7	19
Transporte Público Coletivo	29	2,75	42	14	28	18
Material/Equipamento	31	2,94	27	17	10	17
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,28	5	2	3	14
Água Pluvial	3	0,28	6	1	5	12
Cirurgia	34	3,22	35	23	12	11
Patrimônio Público	7	0,66	11	5	6	8
Calçamento/Muramento	4	0,38	4	3	1	8
Serviços On-line	13	1,23	14	7	7	6
Documentação	10	0,95	9	6	3	4
Procedimento Administrativo	7	0,66	8	4	4	3
Segurança Pública	2	0,19	3	1	2	3
Acessibilidade	3	0,28	7	-	7	3
Benefícios	6	0,57	14	5	9	2
Vagas Ensino Público	4	0,38	3	3	-	1
Merenda/Refeição	4	0,38	3	3	-	1
Visita Domiciliar	4	0,38	6	3	3	1
Cobrança Indevida	5	0,47	5	4	1	1
Abastecimento de Água	3	0,28	3	3	-	-
Zoonoses	2	0,19	5	2	3	-
	1.056	100	1.066	662	404	599

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	404	83,30	376	301	75	132
Elogio	25	5,15	20	15	5	11
Sugestão	16	3,30	21	11	10	12
Encaminhado para Ciência	15	3,09	14	12	2	5
Encaminhado para Providência	13	2,68	13	7	6	9
Encaminhado para Solicitar Informações	12	2,47	12	8	4	6
	485	100	456	354	102	175

PERFIL SOCIAL

Via Pública	9	4	5	7	10
-------------	---	---	---	---	----

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	243	27,58
Válidos	638	72,42
	881	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	228	35,74
Feminino	410	64,26
	638	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	-	-
18 - 30	74	11,60
31 - 40	126	19,75
41 - 50	133	20,85
51 - 59	135	21,16
A partir de 60	170	26,65
Optou por não responder	-	-
	638	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	3	0,47
Ensino Fundamental Incompleto	71	11,13
Ensino Fundamental	87	13,64
Ensino Médio Incompleto	19	2,98
Ensino Médio	238	37,30
Ensino Superior Incompleto	44	6,90
Ensino Superior	175	27,43
Optou por não responder	1	0,16
	638	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	165	25,86
Do lar	61	9,56
Autônomo	93	14,58
Desempregado	92	14,42
Setor Público	73	11,44
Setor Privado	140	21,94
Terceiro Setor	6	0,94
Setor Informal	2	0,31
Estudante	5	0,78
Optou por não responder	1	0,16
	638	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	111	17,40
Noroeste	81	12,70
Norte	94	14,73
Sudoeste	130	20,38
Sul	178	27,90
Outras Cidades	26	4,08
Sem Informação	18	2,82
Optou por não responder	-	-
	638	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	408	63,95
Negra	54	8,46
Amarela	1	0,16
Parda	138	21,63
Indígena	1	0,16
Outros	36	5,64
Optou por não responder	-	-
	638	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	22	5	21	11	25
Atendimento	15	12	10	15	34
Processo Moroso	11	-	11	4	6
Consulta Médica	10	21	5	36	42

Campinas, 28 de novembro de 2019
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

3º TRIMESTRE DE 2019

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 terceiro trimestre de 2019, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

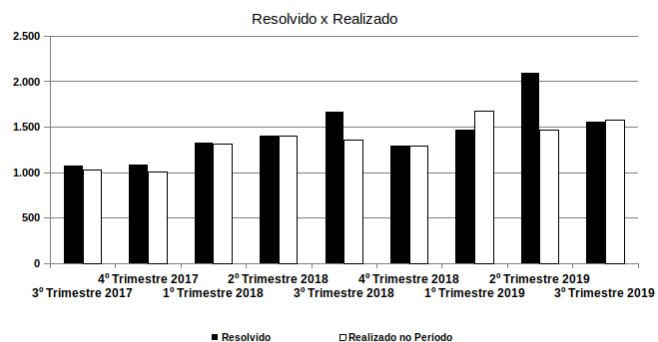
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	497	478	320	158	208
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	466	477	336	141	246
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	110	143	43	100	127
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	107	97	74	23	34
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	82	70	53	17	29
SMF - S.M. de Finanças	81	63	47	16	34
SME - S.M. de Educação	76	81	54	27	22
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	23	19	14	5	9
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	17	16	9	7	8
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	17	14	12	2	7
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	13	16	10	6	3
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	10	8	8	-	2
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	9	11	7	4	40
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	8	11	6	5	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	8	5	3	2	5
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	7	6	5	1	2
SMC - S.M. de Cultura	6	5	5	-	1
SMA - S.M. de Administração	5	5	5	-	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	5	6	5	1	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	4	4	3	1	2
SMCOM - S.M. de Comunicação	4	3	3	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	4	3	3	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	4	3	3	-	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	3	5	2	3	1
SMG - S.M. de Governo	3	3	3	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	3	3	-	-
SMH - S.M. de Habitação	2	3	2	1	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
FJPO - Fundação José Pedro de Oliveira	1	1	1	-	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1
	1.576	1.560	1.040	520	786

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

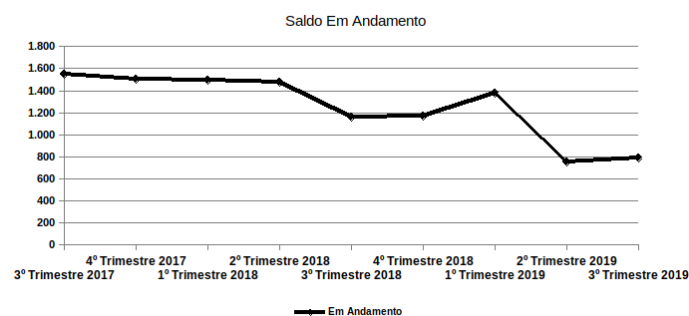
Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do terceiro trimestre de 2019.

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

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



Campinas, 28 de novembro de 2019
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município

Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
3º Trimestre 2017	1.029	1.072	537	535	1.553
4º Trimestre 2017	1.001	1.087	420	667	1.505
1º Trimestre 2018	1.311	1.329	605	724	1.499