

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

3º 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 terceiro trimestre de 2020, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	956	24,55
Orientação	1.472	37,80
Procedimento	1.466	37,65
	<b>3.894</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	720	75,31
Anônimo	194	20,29
Não autoriza a identificação	42	4,39
	<b>956</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)	1.281	52,76
Internet	1.144	47,12
Pessoal	1	0,04
Carta	2	0,08
	<b>2.428</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	1.209	
Resolvido	1.248	
Em Andamento	606	
Tempo Médio de Resolução (dias) (*)	41	

**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 2020.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro 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	51,43	38	23	15	14
Falta do Dever de Urbanidade	9	12,86	12	6	6	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	7	10,00	8	5	3	2
Assédio Moral	4	5,71	1	1	-	3
Omissão	4	5,71	4	4	-	-
Maus Tratos de Animais	3	4,29	3	3	-	-
Crime Ambiental	2	2,86	1	1	-	1
Abuso Autoridade	1	1,43	1	1	-	-
Agressão Física	1	1,43	1	1	-	-
Assédio Sexual	1	1,43	1	1	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	1,43	3	-	3	1
Racismo	1	1,43	1	1	-	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>25</b>

Reclamações	Recebido	Resolvido	Em Andamento
-------------	----------	-----------	--------------

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	200	24,54	206	158	48	55
Arborização	121	14,85	127	91	36	33
Processo Moroso	110	13,50	106	82	24	52
Fiscalização Ausente/Ineficaz	76	9,33	88	51	37	34
Consulta Médica	39	4,79	36	29	7	11
Medicamento	36	4,42	37	29	8	8
Limpeza Pública	31	3,80	31	20	11	23
Exame	30	3,68	25	22	3	8
Via Pública	27	3,31	22	13	9	39
Cirurgia	20	2,45	19	17	2	3
Área Pública	16	1,96	22	11	11	19
Sinalização	12	1,47	2	1	1	66
Transporte Público Coletivo	12	1,47	7	3	4	9
Material/Equipamento	10	1,23	20	8	12	2
Recurso Humano	10	1,23	14	10	4	2
Visita Domiciliar	9	1,10	7	7	-	2
Água Pluvial	7	0,86	4	3	1	19
Serviços On-line	7	0,86	5	5	-	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	5	0,61	1	1	-	27
Calçamento/Muramento	5	0,61	6	2	4	11
Documentação	5	0,61	4	1	3	4
Merenda/Refeição	5	0,61	3	2	1	3
Patrimônio Público	4	0,49	4	3	1	3
Abastecimento de Água	4	0,49	4	4	-	-
Procedimento Administrativo	3	0,37	4	3	1	-
Benefícios	3	0,37	8	3	5	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	0,25	3	2	1	7
Zoonoses	2	0,25	1	-	1	2
Saneamento Básico	2	0,25	1	1	-	1
Cobrança Indevida	1	0,12	-	-	-	1
Segurança Pública	1	0,12	1	1	-	-
Acessibilidade	-	-	-	-	-	3
	<b>815</b>	<b>100</b>	<b>818</b>	<b>583</b>	<b>235</b>	<b>449</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	253	75,98	258	180	78	127
Encaminhado para Solicitar Informações	44	13,21	38	34	4	13
Elogio	18	5,41	16	12	4	9
Sugestão	18	5,41	16	12	4	12
	<b>333</b>	<b>100</b>	<b>328</b>	<b>238</b>	<b>90</b>	<b>161</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	220	32,21
Válidos	463	67,79
	<b>683</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	180	38,88
Feminino	283	61,12
	<b>463</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	49	10,58
31 - 40	100	21,60
41 - 50	97	20,95
51 - 59	86	18,57

A partir de 60	130	28,08
Optou por não responder	1	0,22
	<b>463</b>	<b>100</b>

<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Sem Escolaridade	3	0,65
Ensino Fundamental Incompleto	24	5,18
Ensino Fundamental	45	9,72
Ensino Médio Incompleto	8	1,73
Ensino Médio	158	34,13
Ensino Superior Incompleto	41	8,86
Ensino Superior	184	39,74
Optou por não responder	0	0,00
	<b>463</b>	<b>100</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	96	20,73
Do lar	43	9,29
Autônomo	77	16,63
Desempregado	43	9,29
Setor Público	52	11,23
Setor Privado	138	29,81
Terceiro Setor	4	0,86
Setor Informal	3	0,65
Estudante	7	1,51
Optou por não responder	0	0,00
	<b>463</b>	<b>100</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	103	22,25
Noroeste	50	10,80
Norte	79	17,06
Sudoeste	75	16,20
Sul	116	25,05
Outras Cidades	17	3,67
Sem Informação	22	4,75
Optou por não responder	1	0,22
	<b>463</b>	<b>100</b>

<b>Identificação Étnica</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Branca	340	73,43
Negra	34	7,34
Amarela	5	1,08
Parda	66	14,25
Indígena	1	0,22
Outros	16	3,46
Optou por não responder	1	0,22
	<b>463</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>
Arborização	30	2	22	8	20
Processo Moroso	19	3	12	3	12
Atendimento	15	12	11	22	26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	1	6	3	3
Medicamento	8	4	5	6	3
Consulta Médica	1	7	3	6	9
Cirurgia	1	4	1	5	2
Exame	1	2	1	9	10
Limpeza Pública	7	1	2	0	5

Campinas, 14 de dezembro de 2020  
 Marcos José Lena  
 Ouvidor Geral do Município

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

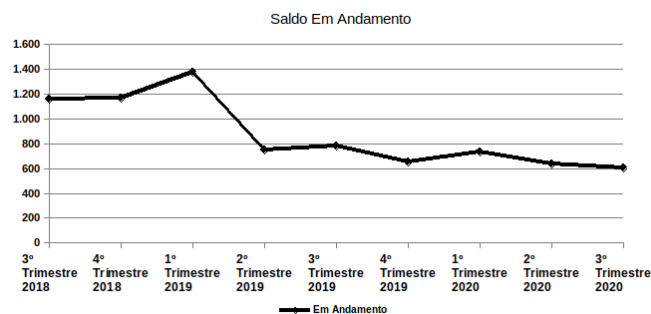
3º TRIMESTRE DE 2020

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

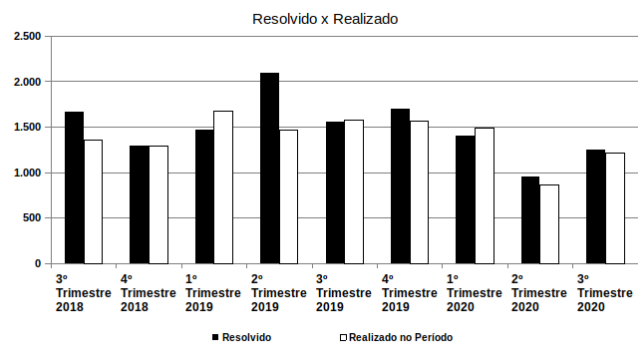
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	349	375	239	136	208
SMS - S.M. de Saúde	293	302	215	87	85
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	191	208	139	69	56
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	72	76	63	13	10
SMF - S.M. de Finanças	63	62	45	17	19
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	54	36	18	18	141
SME - S.M. de Educação	53	41	35	6	18
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	23	25	21	4	2
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	15	21	14	7	1
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	12	12	9	3	3
SMG - S.M. de Governo	12	15	11	4	1
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	11	14	9	5	2
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	11	13	7	6	5
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	10	11	5	6	47
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	8	7	7	-	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	7	5	5	-	2
SMH - S.M. de Habitação	5	6	4	2	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	5	6	5	1	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	3	2	2	-	1
SMA - S.M. de Administração	3	4	3	1	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	2	1	1	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	2	2	-	-
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	1	-	-	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	-
SMEGP - S.M. Executiva do Gabinete do Prefeito	1	1	1	-	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	1	1	1	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	-	-	-	1
	<b>1.209</b>	<b>1.248</b>	<b>862</b>	<b>386</b>	<b>606</b>

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
3º Trimestre 2020	1.209	1.248	862	386	606

### Comparativo Trimestres



### Comparativo Trimestres



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do terceiro trimestre de 2020.

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

Campinas, 14 de dezembro de 2020  
 Marcos José Lena  
 Ouvidor Geral do Município