

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

4º 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 quarto trimestre de 2019, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.194	28,93%
Orientação	901	21,83%
Procedimento	2.032	49,24%
	4.127	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	925	77,47%
Anônimo	225	18,84%
Não autoriza a identificação	44	3,69%
	1.194	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)	1.234	58,90%
Internet	800	38,19%
Pessoal	61	2,91%
Carta	0	0,00%
	2.095	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	1.569	
Resolvido	1.701	
Em Andamento	656	
Tempo Médio de Resolução (dias)	60	

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 quarto trimestre de 2019.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto 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	35	36,84	40	28	12	8
Falta do Dever de Urbanidade	13	13,68	20	11	9	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	9	9,47	12	9	3	2
Assédio Moral	8	8,42	11	8	3	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	6,32	9	3	6	4
Improbidade Administrativa	5	5,26	6	5	1	-
Abuso Autoridade	4	4,21	6	3	3	1
Agressão Física	3	3,16	4	3	1	-
Discriminação	3	3,16	2	2	-	1
Calúnia, Injúria e Difamação	2	2,11	2	1	1	1
Maus Tratos	2	2,11	2	2	-	-
Ameaça	1	1,05	2	1	1	-
Apropriação Indébita	1	1,05	-	-	-	1
Constrangimento	1	1,05	1	1	-	-
Maus Tratos de Animais	1	1,05	1	1	-	1
Prevaricação	1	1,05	1	1	-	-
Corrupção Ativa/Passiva	-	-	1	-	1	-

Dano Moral	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Omissão	-	-	1	-	1	-
	95	100	122	79	43	22

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	149	13,71	176	102	74	55
Sinalização	17	1,56	9	1	8	45
Processo Moroso	91	8,37	96	72	24	38
Fiscalização Ausente/Ineficaz	108	9,94	113	82	31	36
Via Pública	46	4,23	34	23	11	34
Arborização	92	8,46	135	72	63	30
Consulta Médica	123	11,32	143	97	46	28
Limpeza Pública	16	1,47	15	7	8	24
Área Pública	19	1,75	25	10	15	19
Redutor de Velocidade do Trânsito	5	0,46	-	-	-	19
Transparência e Publicidade da Informação	38	3,50	46	27	19	18
Recurso Humano	64	5,89	75	48	27	18
Cirurgia	63	5,80	58	48	10	16
Material/Equipamento	21	1,93	23	9	14	15
Água Pluvial	7	0,64	5	5	-	14
Exame	58	5,34	63	46	17	14
Transporte Público Coletivo	20	1,84	27	9	18	12
Caçamento/Muramento	4	0,37	3	1	2	9
Patrimônio Público	14	1,29	13	10	3	9
Benefícios	14	1,29	8	7	1	8
Medicamento	41	3,77	53	34	19	7
Visita Domiciliar	10	0,92	6	5	1	5
Serviços On-line	19	1,75	21	15	6	4
Vagas Ensino Público	10	0,92	7	6	1	4
Acessibilidade	2	0,18	2	-	2	3
Procedimento Administrativo	10	0,92	12	9	3	1
Saneamento Básico	3	0,28	2	2	-	1
Cobrança Indevida	6	0,55	7	6	1	-
Segurança Pública	9	0,83	12	9	3	-
Zoonoses	2	0,18	2	2	-	-
Documentação	4	0,37	8	4	4	-
Merenda/Refeição	2	0,18	3	2	1	-
	1.087	100	1.202	770	432	486

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	366	81,33	360	264	96	138
Elogio	24	5,33	27	17	10	8
Sugestão	13	2,89	14	8	6	11
Encaminhado para Ciência	12	2,67	12	8	4	5
Encaminhado para Providência	20	4,44	24	17	7	5
Encaminhado para Solicitar Informações	15	3,33	17	13	4	4
	450	100	454	327	127	171

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	214	23,59
Válidos	693	76,41
	907	100

Sexo	Total	(%)
------	-------	-----

Masculino	234	33,77
Feminino	459	66,23
	693	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	2	0,29
18 - 30	71	10,25
31 - 40	134	19,34
41 - 50	150	21,65
51 - 59	138	19,91
A partir de 60	198	28,57
Optou por não responder	0	0,00
	693	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	3	0,43
Ensino Fundamental Incompleto	52	7,50
Ensino Fundamental	71	10,25
Ensino Médio Incompleto	30	4,33
Ensino Médio	261	37,66
Ensino Superior Incompleto	45	6,49
Ensino Superior	230	33,19
Optou por não responder	1	0,14
	693	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	159	22,94
Do lar	78	11,26
Autônomo	98	14,14
Desempregado	92	13,28
Setor Público	73	10,53
Setor Privado	177	25,54
Terceiro Setor	2	0,29
Setor Informal	5	0,72
Estudante	8	1,15
Optou por não responder	1	0,14
	693	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	107	15,44
Noroeste	94	13,56
Norte	118	17,03
Sudoeste	154	22,22
Sul	163	23,52
Outras Cidades	32	4,62
Sem Informação	25	3,61
Optou por não responder	0	0,00
	693	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	463	66,81
Negra	51	7,36
Amarela	4	0,58
Parda	139	20,06
Indígena	2	0,29
Outros	31	4,47
Optou por não responder	3	0,43
	693	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	22	6	17	14	15
Atendimento	16	13	14	16	20
Via Pública	10	4	5	13	6
Exame	7	5	5	13	19
Consulta Médica	7	15	20	27	30

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

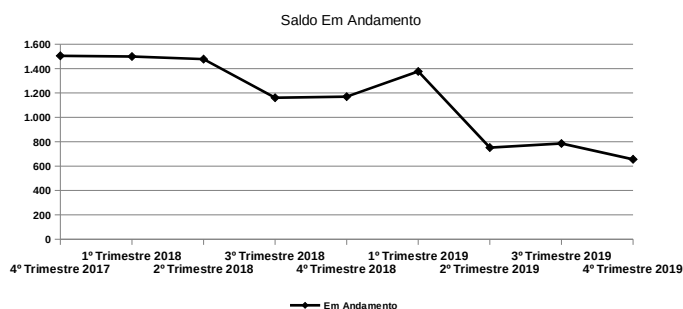
4º TRIMESTRE DE 2019

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

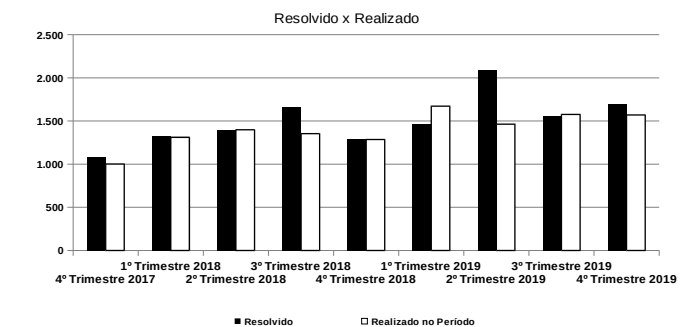
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	460	518	327	191	150
S MSP - S.M. de Serviços Públicos	391	429	278	151	210
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	145	147	116	31	32
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	130	118	89	29	41
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	101	106	40	66	123
SME - S.M. de Educação	86	100	78	22	8
SMF - S.M. de Finanças	71	93	60	33	12
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	42	39	37	2	5
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	21	19	16	3	5
SMC - S.M. de Cultura	19	16	15	1	4
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	18	18	17	1	1
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	14	18	11	7	3
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	14	11	7	4	43
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	12	17	9	8	3
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	9	9	7	2	2
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	7	10	3	7	5
SMI - S.M. de Infraestrutura	6	5	4	1	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	8	3	5	1
SMH - S.M. de Habitação	4	2	2	-	2
SMG - S.M. de Governo	3	2	2	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	3	4	2	2	1
SMCOM - S.M. de Comunicação	2	3	2	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	2	1	1	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	2	2	-	-
SMA - S.M. de Administração	1	1	1	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	1	1	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	2	1	1	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	-	1	-	1	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1
	1.569	1.701	1.131	570	656

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
4º Trimestre 2017	1.001	1.087	420	667	1.505
1º Trimestre 2018	1.311	1.329	605	724	1.499
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

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



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

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

Campinas, 12 de março de 2020
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município