

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

4º 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 quarto trimestre de 2020, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	964	30,30%
Orientação	874	27,48%
Procedimento	1.343	42,22%
	3.181	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	768	79,67%
Anônimo	31	3,22%
Não autoriza a identificação	165	17,12%
	964	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)	1.044	56,77%
Internet	790	42,96%
Pessoal	1	0,05%
Carta	4	0,22%
	1.839	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	1.248	
Resolvido	638	
Em Andamento	1.256	
Tempo Médio de Resolução (dias)	36	

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 2020.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto 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	12	26,67	18	6	12	7
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	10	22,22	8	6	2	4
Falta do Dever de Urbanidade	7	15,56	7	4	3	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	5	11,11	4	3	1	2
Assédio Moral	4	8,89	7	4	3	-
Maus Tratos de Animais	2	4,44	1	1	-	1
Crime Ambiental	1	2,22	2	1	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	2,22	1	1	-	1
Falsificação de Documento Público/Particular	1	2,22	1	1	-	-
Maus Tratos	1	2,22	1	1	-	-
Nepotismo	1	2,22	-	-	-	1
	45	100	50	28	22	19

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	

Atendimento	156	18,33	168	115	53	47
Arborização	143	16,80	130	98	32	46
Processo Moroso	93	10,93	98	70	28	46
Consulta Médica	89	10,46	79	69	10	21
Fiscalização Ausente/Ineficaz	75	8,81	76	43	33	39
Medicamento	35	4,11	39	31	8	4
Área Pública	30	3,53	18	12	6	31
Via Pública	29	3,41	24	10	14	44
Recurso Humano	25	2,94	20	20	-	7
Transporte Público Coletivo	22	2,59	23	13	10	9
Cirurgia	18	2,12	17	13	4	5
Exame	17	2,00	21	13	8	4
Serviços On-line	16	1,88	18	15	3	1
Material/Equipamento	14	1,65	13	11	2	3
Documentação	13	1,53	15	11	4	2
Limpeza Pública	12	1,41	14	7	7	22
Água Pluvial	11	1,29	12	6	6	18
Sinalização	10	1,18	14	5	9	63
Calçamento/Muramento	6	0,71	3	2	1	14
Patrimônio Público	6	0,71	4	3	1	5
Benefícios	6	0,71	5	5	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	5	0,59	4	3	1	8
Abastecimento de Água	4	0,47	2	2	-	2
Procedimento Administrativo	4	0,47	4	4	-	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,35	5	-	5	25
Visita Domiciliar	2	0,24	2	-	2	2
Segurança Pública	2	0,24	1	1	-	1
Zoonoses	1	0,12	1	-	1	2
Vagas Ensino Público	1	0,12	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	0,12	2	1	1	-
Saneamento Básico	1	0,12	2	1	1	-
Merenda/Refeição	1	0,12	4	1	3	-
Acessibilidade	-	-	-	-	-	3
	851	100	838	585	253	476

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	284	78,24	285	199	86	125
Encaminhado para Solicitar Informações	49	13,50	52	40	12	12
Elogio	20	5,51	26	17	9	4
Sugestão	10	2,75	16	6	10	9
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	2
	363	100	379	262	117	153

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	296	40,22
Válidos	440	59,78
	736	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	165	37,50
Feminino	275	62,50
	440	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	44	10,00

31 - 40	77	17,50
41 - 50	86	19,55
51 - 59	102	23,18
A partir de 60	131	29,77
Optou por não responder	0	0,00
	440	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,45
Ensino Fundamental Incompleto	36	8,18
Ensino Fundamental	33	7,50
Ensino Médio Incompleto	9	2,05
Ensino Médio	158	35,91
Ensino Superior Incompleto	37	8,41
Ensino Superior	165	37,50
Optou por não responder	0	0,00
	440	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	108	24,55
Do lar	44	10,00
Autônomo	56	12,73
Desempregado	39	8,86
Setor Público	56	12,73
Setor Privado	128	29,09
Terceiro Setor	3	0,68
Setor Informal	1	0,23
Estudante	3	0,68
Optou por não responder	2	0,45
	440	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	111	25,23
Noroeste	44	10,00
Norte	68	15,45
Sudoeste	81	18,41
Sul	103	23,41
Outras Cidades	14	3,18
Sem Informação	18	4,09
Optou por não responder	1	0,23
	440	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	321	72,95
Negra	26	5,91
Amarela	3	0,68
Parda	66	15,00
Indígena	2	0,45
Outros	21	4,77
Optou por não responder	1	0,23
	440	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	31	2	18	13	16
Atendimento	14	13	6	13	19
Processo Moroso	11	2	11	2	9
Consulta Médica	10	6	6	17	15
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	-	4	3	6
Documentação	1	4	-	-	1
Medicamento	2	4	-	6	6
Limpeza Pública	2	2	-	2	1
Área Pública	5	-	6	2	4
Material/Equipamento	2	-	-	5	1
Via Pública	4	2	2	1	4
Serviços On-line	2	-	1	-	1
Recurso Humano	2	2	1	-	5

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

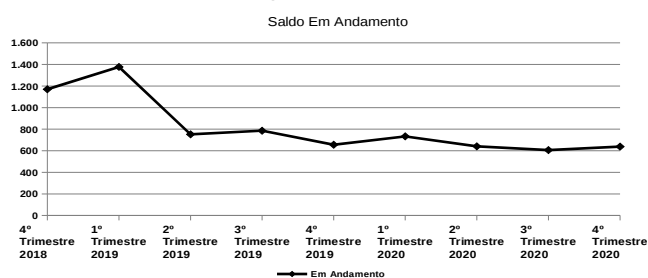
4º TRIMESTRE DE 2020

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 quarto 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	395	347	242	105	263
SMS - S.M. de Saúde	351	355	265	90	92
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	152	174	108	66	44
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	69	82	34	48	129
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	66	61	51	10	16
SMF - S.M. de Finanças	55	69	49	20	7
SME - S.M. de Educação	21	39	18	21	3
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	16	20	15	5	1
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	16	5	4	1	58
SMH - S.M. de Habitação	16	12	11	1	5
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	15	12	10	2	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	11	11	6	5	5
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	10	9	8	1	2
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	9	9	7	2	2
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	8	10	7	3	1
SMJ - S.M. de Justiça	7	6	5	1	2
SMG - S.M. de Governo	5	6	5	1	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	5	5	4	1	1
SMC - S.M. de Cultura	3	3	3	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	3	3	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	3	3	-	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	2	1	1	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	2	3	2	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	3	2	1	-
SMA - S.M. de Administração	2	2	2	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	-	-	-	1
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	2	1	1	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
FJPO - Fundação José Pedro de Oliveira	1	1	1	-	-
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	-	1	-	1	-
	1.248	1.256	868	388	638

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
4º Trimestre 2020	1.248	1.256	868	388	638

Comparativo Trimestres



Comparativo Trimestres



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

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

Campinas, 20 de janeiro de 2021
 Marcos José Lena
 Ouvidor Geral do Município