

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2017

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 primeiro trimestre de 2017, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.245	30,47%
Orientação	1.050	25,70%
Procedimento	1.791	43,83%
	4.086	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	1022	82,09%
Anônimo	169	13,57%
Não autoriza a identificação	54	4,34%
	1.245	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)	1.305	56,84%
Internet	928	40,42%
Pessoal	60	2,61%
Carta	3	0,13%
	2.296	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	1.242	
Resolvido	904	
Em Andamento	2.028	

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 primeiro trimestre de 2017.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2017.

"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	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	28	47,46	5	2	3	34
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	10,17	4	1	3	6
Falta do Dever de Urbanidade	5	8,47	7	-	7	19
Abuso Autoridade	3	5,08	9	1	8	18
Agressão Física	3	5,08	-	-	-	4
Ameaça	2	3,39	1	-	1	6
Desvio de Materiais/Verbas	2	3,39	-	-	-	7
Furto	2	3,39	2	-	2	4
Improbidade Administrativa	2	3,39	1	1	-	7
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	3,39	2	-	2	7
Apropriação Indébita	1	1,69	-	-	-	4
Assédio Moral	1	1,69	1	-	1	4
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou	1	1,69	-	-	-	2

prolongado						
Violência Sexual Mediante Fraude	1	1,69	-	-	-	1
Atentado Violento ao Pudor	-	-	1	-	1	-
Calúnia, Injúria e Difamação	-	-	2	-	2	-
Corrupção Ativa/Passiva	-	-	1	-	1	-
Dano Moral	-	-	1	-	1	8
Desvio de Função	-	-	1	-	1	-
Discriminação	-	-	1	-	1	1
Estelionato	-	-	-	-	-	1
Falsidade Ideológica	-	-	1	-	1	-
Infração ao E.C.A.	-	-	1	-	1	2
Maus Tratos	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	3	-	3	6
Peculato	-	-	-	-	-	2
Prevaricação	-	-	1	-	1	1
Tráfico de Influência	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	59	100	47	5	42	146

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	113	9,81	87	2	85	407
Atendimento	247	21,44	136	37	99	280
Fiscalização Ausente/Ineficaz	81	7,03	73	18	55	142
Medicamento	169	14,67	61	40	21	135
Processo Moroso	89	7,73	81	23	58	133
Consulta Médica	54	4,69	51	3	48	96
Via Pública	40	3,47	75	2	73	86
Recurso Humano	52	4,51	30	7	23	70
Exame	41	3,56	35	6	29	66
Limpeza Pública	39	3,39	16	5	11	65
Material/Equipamento	25	2,17	29	5	24	62
Transparência e Publicidade da Informação	25	2,17	21	4	17	51
Área Pública	26	2,26	18	6	12	45
Sinalização	9	0,78	8	2	6	38
Transporte Público Coletivo	26	2,26	20	5	15	37
Procedimento Administrativo	32	2,78	5	3	2	32
Patrimônio Público	15	1,30	12	1	11	32
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	2	-	2	22
Água Pluvial	3	0,26	3	-	3	19
Benefícios	13	1,13	14	3	11	16
Cirurgia	7	0,61	10	1	9	15
Documentação	7	0,61	1	-	1	11
Calçamento/Muramento	1	0,09	9	-	9	10
Serviços On-line	13	1,13	10	6	4	7
Acessibilidade	4	0,35	5	1	4	5
Segurança Pública	3	0,26	4	-	4	4
Merenda/Refeição	5	0,43	3	1	2	4
Zoonoses	1	0,09	1	1	-	3
Vagas Ensino Público	4	0,35	3	1	2	3
Visita Domiciliar	4	0,35	3	1	2	3
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	1
Saneamento Básico	2	0,17	4	1	3	1
Abastecimento de Água	2	0,17	4	2	2	-
	1152	100	835	187	648	1901

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	Recebido	Resolvido	Em
------------	----------	-----------	----

Ofício	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Elogio	21	17,50	22	17	5	4
Sugestão	22	18,33	12	3	9	45
Encaminhado para Ciência	43	35,83	22	10	12	45
Encaminhado para Providência	12	10,00	26	1	25	37
Encaminhado para Solicitar Informações	22	18,33	21	8	13	19
	120	100	103	39	64	150

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 pela não preenchimento	276	26,82
Válidos	753	73,18
	1029	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	263	34,93
Feminino	490	65,07
	753	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	2	0,27
18 - 30	104	13,81
31 - 40	161	21,38
41 - 50	145	19,26
51 - 59	133	17,66
A partir de 60	208	27,62
Optou por não responder	0	0,00
	753	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,27
Ensino Fundamental Incompleto	47	6,24
Ensino Fundamental	73	9,69
Ensino Médio Incompleto	26	3,45
Ensino Médio	292	38,78
Ensino Superior Incompleto	54	7,17
Ensino Superior	257	34,13
Optou por não responder	2	0,27
	753	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	170	22,58
Do lar	92	12,22
Autônomo	106	14,08
Desempregado	71	9,43
Setor Público	83	11,02
Setor Privado	206	27,36
Terceiro Setor	9	1,20
Setor Informal	5	0,66
Estudante	9	1,20
Optou por não responder	2	0,27
	753	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	181	24,04
Noroeste	83	11,02
Norte	123	16,33
Sudoeste	135	17,93
Sul	196	26,03
Outras Cidades	14	1,86
Sem Informação	21	2,79
Optou por não responder	0	0,00
	753	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodscendente	0	0,00
Branca	519	68,92
Negra	66	8,76

Amarela	7	0,93
Parda	118	15,67
Indígena	2	0,27
Outros	36	4,78
Optou por não responder	5	0,66
	753	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Medicamento	50	15	14	31	24
Atendimento	34	13	18	32	41
Arborização	21	3	26	12	29
Processo Moroso	16	1	7	6	7
Exame	9	3	5	3	15
Recurso Humano	5	11	1	15	2
Consulta Médica	4	8	4	10	18
Transparência e Publicidade da Informação	6	4	4	2	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	2	15	3	8
Transporte Público Coletivo	0	1	3	0	6
Serviços On-line	0	0	2	0	1
Área Pública	2	2	4	1	0
Patrimônio Público	3	1	2	2	2
Limpeza Pública	3	4	4	4	5
Via Pública	8	4	2	5	7

Campinas, 19 de maio de 2017
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

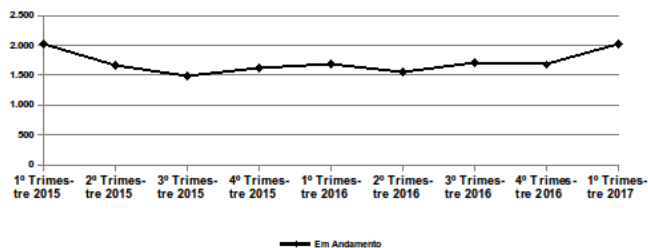
1º TRIMESTRE DE 2017

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 primeiro trimestre de 2017, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

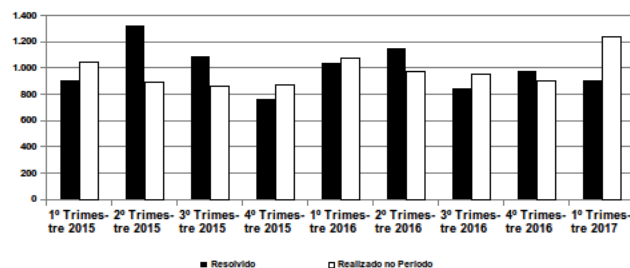
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	571	312	86	226	778
S MSP - S.M. de Serviços Públicos	241	215	18	197	677
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	90	59	12	47	168
SMF - S.M. de Finanças	75	72	29	43	75
SMU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	64	65	15	50	73
SME - S.M. de Educação	46	49	16	33	51
SMC - S.M. de Cultura	24	6	-	6	28
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	23	17	7	10	19
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	19	13	6	7	66
SMASA - S.M. de Assistência Social e Segurança Alimentar	16	20	7	13	9
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	14	12	3	9	14
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	6	6	2	4	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	3	1	2	6
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	6	12	4	8	3
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	7	1	1	-	7
SMCOM - S.M. de Comunicação	5	11	-	11	11
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	5	7	3	4	5
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	10	1	9	8
SMA - S.M. de Administração	3	2	-	2	3
SMH - S.M. de Habitação	3	-	-	-	8
OGM - Ouvidoria Geral do Município	2	2	2	-	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	1	-	1	3
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	2	-	-	-	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	2	-	-	-	4
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	2	-	2	2
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	1	1	-	-
SMDU - S.M. de Desenvolvimento Urbano	1	4	1	3	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	-	-	-	2

SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	1	-	1	1
	1.242	904	216	688	2.028

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2017.

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

Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre 2015	1.043	906	166	740	2.030
2º Trimestre 2015	894	1.318	224	1.094	1.674
3º Trimestre 2015	864	1.089	224	865	1.485
4º Trimestre 2015	871	762	141	621	1.619
1º Trimestre 2016	1.077	1.037	256	781	1.683
2º Trimestre 2016	977	1.143	215	928	1.553
3º Trimestre 2016	953	840	188	652	1.711
4º Trimestre 2016	906	970	214	756	1.678
1º Trimestre 2017	1.242	904	216	688	2.028

Campinas, 19 de maio de 2017
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município