

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2009

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 ano de 2009, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Total	(%)
Protocolo	2.490	58,84
Orientação	1.742	41,16
	4.232	100

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal sobre a qual procuramos informar os procedimentos ou locais possíveis para encaminhamento.

Canais de Atendimento	Total	(%)
Telefone	3.718	87,85
Pessoal	442	10,44
Carta	56	1,32
Internet (*)	16	0,38
	4.232	100

(*) O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas (www.campinas.sp.gov.br/governo/ouvidoria) em 18 de dezembro de 2009.

A Forma de Identificação é considerada somente os Atendimentos que originaram um protocolo e que será encaminhado para a Administração Pública Municipal.

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.304	92,53
Não autoriza a identificação	23	0,92
Anônimo	163	6,55
	2.490	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.

Resumo dos Encaminhamentos				
Administração Direta e Indireta	Recebido	Resolvido		
		Total	Recebido no Ano	Recebido em Anos Anteriores
SMSP - S. M. de Serviços Públicos	911	714	422	292
SMS - S. M. de Saúde	892	844	593	251
SME - S. M. de Educação	152	142	128	14
SMF - S. M. de Finanças	142	157	80	77
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	134	161	117	44
SMU - S. M. de Urbanismo	90	106	57	49
SMRH - S. M. de Recursos Humanos	54	84	43	41
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	41	43	36	7
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	29	33	23	10
Demais Órgãos	146	84	114	95
	2.591	2.368	1.613	880

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

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.

"Recebido em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos no quarto trimestre de 2009.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no quarto trimestre de 2009.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do trimestre ainda estavam sem uma resolução, independente da data de recebimento.

Denúncias sob Averiguação	Recebido	Resolvido		
		Total	Recebido no Ano	Recebido em Anos Anteriores
Falta do Dever de Urbanidade	55	58	29	29
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	25	20	17	3
Impossibilidade de Fruição de Direito	21	29	18	11
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	17	19	12	7
Abuso Autoridade	12	19	12	7
Omissão	8	9	4	5
Lesão Corporal	5	5	5	-
Maus Tratos	5	6	4	2
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	6	1	5
Ameaça	2	3	1	2
Assédio Moral	2	10	2	8
Desvio de Materiais/Verbas	2	4	2	2
Discriminação	2	2	1	1
Disfunção	2	2	2	-
Falsificação de Documento Público/Particular	1	2	1	1
Tráfico de Entorpecentes	1	1	1	-
Condescendência Criminosa	-	1	-	1
Danos ao Patrimônio Particular	-	2	-	2
Erro Médico	-	1	-	1
Improbidade Administrativa	-	8	-	8
Porte Ilegal de Arma	-	1	-	1
Usurpação de Função Pública	-	2	-	2
	163	210	112	98

Reclamações	Recebido	Resolvido		
		Total	Recebido no Ano	Recebido em Anos Anteriores
Poda/Extração Árvore	451	249	117	132
Atendimento	168	214	119	95
Falta de Médico	156	117	98	19
Limpeza de Terreno	150	180	119	61
Falta de Medicamento	109	97	79	18
Fiscalização Ausente/Ineficaz	93	156	60	96
Demora em Marcar Consulta	89	97	71	26
Processo Moroso	89	136	68	68
Demora em Atendimento	86	63	54	9
Conservação de Área Pública	77	54	44	10
Falta de Material	69	51	38	13
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	68	77	41	36
Pavimentação	58	51	30	21
Calçamento e Muramento	52	67	45	22
Perturbação Sossego	48	52	30	22
Buracos	45	44	29	15
Falta de Informação	44	61	39	22
Revisão IPTU	44	12	6	6
Demora em Marcar Exame	35	47	26	21
Conservação de Passeio Público	32	27	21	6
Sinalização	27	36	23	13
Falta de Manutenção dos Equipamentos	17	17	11	6
Falta de Professor	17	16	16	-
Implantação de Lombada	15	17	14	3
Conserto de Passeio Danificado	14	10	7	3

Demora em Marcar Cirurgia	14	13	7	6
Falta de Vaga em Creche	14	16	12	4
Falta de Vaga em Escola Fundamental	14	14	14	-
Restituição IPTU	14	17	12	5
Transporte Programa PAI	14	14	14	-
Falta Iluminação	13	11	8	3
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	13	19	12	7
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	12	12	12	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	12	12	8	4
Falta de Equipamentos	12	7	2	5
Limpeza Pública	12	10	6	4
Construção Irregular	11	12	6	6
Restituição ISSQN	11	10	10	-
Viola	11	11	7	4
Boca de Lobo	10	12	7	5
Comércio Irregular	10	20	7	13
Descumprimento do Horário de Trabalho	10	11	6	5
Nº Servidores insuficiente	10	9	7	2
Rede de Esgoto	10	9	8	1
Estrutura Precária de CS	9	7	4	3
Falta de Galeria Águas Pluviais	8	7	6	1
Revisão ISSQN	8	8	8	-
Cancelamento Débito IPTU	7	6	4	2
Extravio de Resultado de Exame	7	12	7	5
Falta de Limpeza e Higiene no Local	7	5	4	1
Retirada de Entulhos	7	8	6	2
Transferência de Escola	7	7	7	-
Cancelamento Débito ISSQN	6	5	5	-
Cobrança Indevida	6	10	5	5
Estacionamento Irregular	6	8	6	2
Suspensão Vale Transporte	6	6	6	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	5	6	5	1
Extravio de Prontuário	5	7	4	3
Isenção IPTU	5	2	1	1
Rede de Água	5	6	5	1
Corte de Água	4	4	4	-
Corte de benefício	4	6	2	4
Demora encerramento ISSQN	4	4	3	1
Melhoria de ponto de ônibus	4	3	2	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	4	3	3	-
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	4	1	1	-
Compensação IPTU	3	2	1	1
Falta de Água	3	4	3	1
Falta de Identificação dos Funcionários	3	5	1	4
Falta de Segurança	3	2	2	-
Falta de Vacina	3	2	2	-
Mesas e Cadeiras na Calçada	3	3	3	-
Retirada de Tronco	3	1	1	-
Transporte de Paciente	3	4	3	1
Uso Indevido de Área Pública	3	5	2	3
Ausência de Policiamento	2	1	1	-
Cauterização de raiz da árvore	2	1	-	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	2	3	1	2
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	2	2	1	1
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	2	2	2	-
Falta de uniforme	2	2	2	-

Implantação de radar	2	2	2	-
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	2	1	1	-
Não Cumprimento de Itinerário	2	2	2	-
Não Pagamento de Fornecedor	2	1	1	-
Reparo de Guia	2	3	2	1
Ressarcimento	2	1	-	1
Retirada de Lombada	2	1	1	-
Alteração do Itinerário de Ônibus	1	1	1	-
Ausência de Recolha de Animais	1	3	1	2
Certidão de Valor Venal	1	1	1	-
Concessão de Benefícios	1	1	-	1
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	1	1	-
Demora para Entrega de Documento	1	-	-	-
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	1	-	-	-
Desdobramento IPTU	1	1	-	1
Falta de Condições de Trabalho	1	5	1	4
Falta de monitores em creche/escola	1	1	1	-
Falta de rampa para deficientes	1	-	-	-
Falta Sinalização Trânsito	1	1	-	1
Impugnação ISSQN	1	1	1	-
Imunidade / Não Incidência ISSQN	1	1	1	-
Infestação Animais	1	2	1	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	-	-	-
Medicamento com validade vencida	1	1	1	-
Transferência de CS	1	1	1	-
Descumprimento de Prazo Legal	-	1	-	1
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	-	1	-	1
Impostos e Taxas (*)	-	45	-	45
Invasão Área Pública	-	1	-	1
Manutenção de Sinalização Viária	-	1	-	1
Multas	-	2	-	2
Retirada de Galhos	-	1	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	1	-	1
Total	2.479	2.441	1.513	928

(*) O item "Impostos e Taxas" a partir de setembro/2008 passou a não ser mais utilizado na classificação. Os encaminhamentos que se referem a este tipo de reclamação passaram a ser classificados de forma mais específica.

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		
		Total	Recebido no Ano	Recebido em Anos Anteriores
Encaminhado para Solicitar Informações	92	91	76	15
Encaminhado para Providência	45	68	32	36
Encaminhado para Ciência	30	33	18	15
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	7	12	2	10
Sugestões	18	43	13	30
Total	192	247	141	106

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.

Questionários	Total	(%)
Opção por Não Responder	681	25,64
Questionários Preenchidos	1.975	74,36

2.656	100
--------------	------------

Sexo	Total	(%)
Masculino	681	34,48
Feminino	1.294	65,52
	1.975	100

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	235	11,90
31 - 40	402	20,35
41 - 50	471	23,85
51 - 59	418	21,16
A partir de 60	447	22,63
Optou por não responder	2	0,10
	1.975	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	14	0,71
Ensino Fundamental Incompleto	82	4,15
Ensino Fundamental	444	22,48
Ensino Médio Incompleto	69	3,49
Ensino Médio	751	38,03
Ensino Superior Incompleto	106	5,37
Ensino Superior	507	25,67
Optou por não responder	2	0,10
	1.975	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	470	23,80
Do lar	332	16,81
Autônomo	215	10,89
Desempregado	96	4,86
Setor Público	242	12,25
Setor Privado	589	29,82
Terceiro Setor	8	0,41
Setor Informal	10	0,51
Estudante	10	0,51
Optou por não responder	3	0,15
	1.975	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	505	25,57
Noroeste	151	7,65
Norte	354	17,92
Sudoeste	451	22,84
Sul	484	24,51
Outras Cidades	28	1,42
Optou por não responder	2	0,10
	1.975	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1.387	70,23
Negra	140	7,09
Amarela	22	1,11
Parda	364	18,43
Indígena	5	0,25
Outros	35	1,77
Optou por não responder	22	1,11
	1.975	100