

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**2º 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 segundo trimestre de 2017, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	920	19,69%
Orientação	695	14,87%
Procedimento	3.058	65,44%
	4.673	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	708	77,04%
Anônimo	165	17,95%
Não autoriza a identificação	46	5,01%
	919	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)	839	51,95%
Internet	734	45,45%
Pessoal	40	2,48%
Carta	2	0,12%
	1.615	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	913
Resolvido	1.549
Em Andamento	1.413
Tempo Médio de Resolução (dias)	90

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 segundo trimestre de 2017.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	49	50,00	49	23	26	32
Falta do Dever de Urbanidade	19	19,39	17	12	5	20
Maus Tratos	6	6,12	2	2	-	4
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	5	5,10	5	4	1	5
Assédio Moral	3	3,06	2	2	-	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	3,06	9	3	6	-
Lesão Corporal	3	3,06	2	2	-	1
Ameaça	2	2,04	4	-	4	4
Abuso Autoridade	1	1,02	8	1	7	11
Agressão Física	1	1,02	2	-	2	3
Apropriação Indébita	1	1,02	3	1	2	2
Atentado Violento ao Pudor	1	1,02	1	1	-	-
Calúnia, Injúria e Difamação	1	1,02	1	1	-	-

Danos ao Patrimônio Público	1	1,02	-	-	-	1
Desvio de Função	1	1,02	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,02	5	1	4	3
Dano Moral	-	-	2	-	2	6
Discriminação	-	-	-	-	-	1
Estelionato	-	-	1	-	1	-
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	1	-	1	1
Furto	-	-	3	-	3	1
Improbidade Administrativa	-	-	6	-	6	1
Infração ao E.C.A.	-	-	-	-	-	2
Omissão	-	-	3	-	3	3
Peculato	-	-	2	-	2	-
Prevaricação	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
Violência Sexual Mediante Fraude	-	-	1	-	1	-
	98	100	131	54	77	108

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	57	6,65	19	-	19	448
Atendimento	163	19,02	298	89	209	135
Fiscalização Ausente/Ineficaz	70	8,17	111	42	69	111
Processo Moroso	66	7,70	111	40	71	88
Via Pública	42	4,90	60	27	33	67
Consulta Médica	43	5,02	69	21	48	66
Medicamento	126	14,70	187	79	108	63
Material/Equipamento	35	4,08	34	12	22	60
Limpeza Pública	34	3,97	44	15	29	55
Transparência e Publicidade da Informação	28	3,27	27	13	14	50
Exame	33	3,85	50	17	33	49
Recurso Humano	30	3,50	52	10	42	48
Área Pública	21	2,45	22	11	11	46
Sinalização	10	1,17	9	5	4	36
Patrimônio Público	9	1,05	15	3	12	26
Redutor de Velocidade do Trânsito	5	0,58	2	2	-	25
Transporte Público Coletivo	18	2,10	32	6	26	20
Água Pluvial	4	0,47	2	2	-	20
Calçamento/Muramento	3	0,35	1	-	1	14
Cirurgia	11	1,28	12	7	5	14
Benefícios	7	0,82	14	4	10	9
Procedimento Administrativo	3	0,35	27	2	25	8
Documentação	6	0,70	11	5	6	6
Merenda/Refeição	8	0,93	6	3	3	5
Zoonoses	2	0,23	1	1	-	4
Cobrança Indevida	3	0,35	2	2	-	2
Segurança Pública	3	0,35	5	2	3	2
Acessibilidade	1	0,12	4	1	3	2
Serviços On-line	11	1,28	16	9	7	2
Visita Domiciliar	3	0,35	5	2	3	1
Saneamento Básico	-	-	1	-	1	-
Abastecimento de Água	1	0,12	1	1	-	-
Vagas Ensino Público	1	0,12	4	1	3	-
	857	100	1254	434	820	1482

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	
Elogio	13	27,08	16	11	5	2
Sugestão	10	20,83	30	8	22	24
Encaminhado para Ciência	17	35,42	44	11	33	20
Encaminhado para Providência	6	12,50	19	1	18	25
Encaminhado para Solicitar Informações	2	4,17	16	1	15	5
	48	100	125	32	93	76

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	221	30,69
Válidos	499	69,31
	720	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	176	35,27
Feminino	323	64,73
	499	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	56	11,22
31 - 40	93	18,64
41 - 50	119	23,85
51 - 59	101	20,24
A partir de 60	130	26,05
Optou por não responder	0	0,00
	499	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,40
Ensino Fundamental Incompleto	40	8,02
Ensino Fundamental	63	12,63
Ensino Médio Incompleto	19	3,81
Ensino Médio	161	32,26
Ensino Superior Incompleto	36	7,21
Ensino Superior	178	35,67
Optou por não responder	0	0,00
	499	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	113	22,65
Do lar	73	14,63
Autônomo	80	16,03
Desempregado	48	9,62
Setor Público	52	10,42
Setor Privado	118	23,65
Terceiro Setor	5	1,00
Setor Informal	7	1,40
Estudante	3	0,60
Optou por não responder	0	0,00
	499	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	121	24,25
Noroeste	58	11,62
Norte	87	17,43
Sudoeste	93	18,64
Sul	126	25,25
Outras Cidades	6	1,20
Sem Informação	8	1,60
Optou por não responder	0	0,00
	499	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodscendente	0	0,00

Branca	364	72,95
Negra	28	5,61
Amarela	5	1,00
Parda	84	16,83
Indígena	1	0,20
Outros	16	3,21
Optou por não responder	1	0,20
	499	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Atendimento	25	16	11	13	19
Medicamento	20	8	21	22	29
Arborização	14	4	6	6	12
Processo Moroso	11	2	7	2	9
Via Pública	5	2	1	7	8
Consulta Médica	3	8	3	11	8
Exame	3	6	9	5	3
Material/Equipamento	2	1	7	5	9
Recurso Humano	1	3	7	5	2
Limpeza Pública	4	1	2	6	4
Serviços On-line	2	0	0	0	2
Área Pública	3	3	0	2	2
Transparência e Publicidade da Informação	4	2	3	3	3
Benefícios	2	1	-	1	0
Via Pública	8	4	2	5	7

Campinas, 28 de agosto de 2017
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

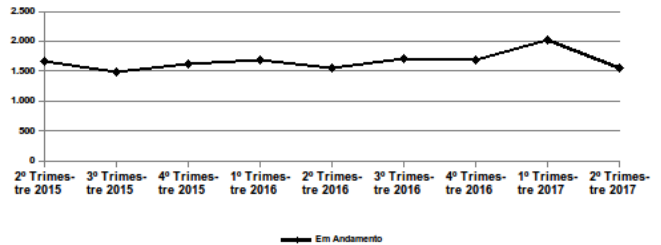
2º TRIMESTRE DE 2017

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

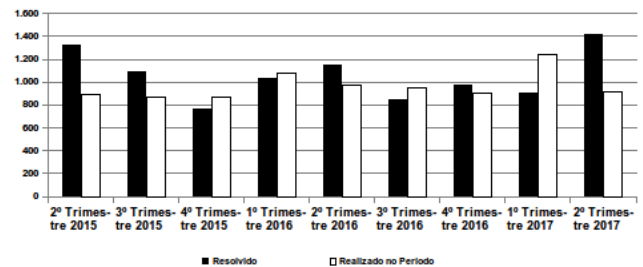
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	177	173	61	112	686
SMS - S.M. de Saúde	411	702	217	485	489
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	63	112	32	80	117
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	16	22	8	14	60
SMF - S.M. de Finanças	57	83	36	47	51
SME - S.M. de Educação	62	66	37	29	47
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	46	93	36	57	38
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	11	8	4	4	11
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	9	5	-	5	10
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	15	28	11	17	6
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	12	20	8	12	6
SMASA - S.M. de Assistência Social e Segurança Alimentar	8	11	2	9	6
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	4	4	2	2	5
SMH - S.M. de Habitação	5	9	3	6	4
SMC - S.M. de Cultura	1	27	1	26	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	1	3	1	2	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	-	3	-	3	2
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	-	-	-	-	2
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	5	10	4	6	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	3	5	2	3	1
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	1	3	1	2	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	2	1	1	1
GP - Departamento de Defesa Civil	1	-	-	-	1
SMCOM - S.M. de Comunicação	2	13	2	11	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	1	1	-	-
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	1	2	1	1	-
SMA - S.M. de Administração	-	3	-	3	-
SMG - S.M. de	-	1	-	1	-

Governo					
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	-	2	-	2	-
SMAJ - PROCON	-	1	-	1	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	1	-	1	-
	913	1.413	471	942	1.549

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo 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	
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
2º Trimestre 2017	913	1.413	471	942	1.549

Campinas, 28 de agosto de 2017
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município