

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**3º 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 terceiro trimestre de 2017, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.016	21,17
Orientação	703	14,65
Procedimento	3.080	64,18
	4.799	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	823	81,00
Anônimo	158	15,55
Não autoriza a identificação	35	3,44
	1.016	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)	962	55,96
Internet	721	41,94
Pessoal	34	1,98
Carta	2	0,12
	1.719	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	1.029	
Resolvido	1.072	
Em Andamento	1.553	
Tempo Médio de Resolução (dias)	122	

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 terceiro trimestre de 2017.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro 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	52	52,53	39	16	23	46
Ameaça	9	9,09	9	5	4	4
Falta do Dever de Urbanidade	8	8,08	18	7	11	11
Abuso Autoridade	6	6,06	2	1	1	15
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	6	6,06	6	3	3	5
Assédio Moral	4	4,04	6	3	3	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	4	4,04	1	1	-	3
Discriminação	2	2,02	1	1	-	2
Maus Tratos	2	2,02	6	2	4	-
Abandono de incapaz	1	1,01	-	-	-	1
Agressão Física	1	1,01	3	1	2	1
Calúnia, Injúria e Difamação	1	1,01	1	1	-	-
Constrangimento	1	1,01	1	1	-	-
Falsificação de Documento Público/Particular	1	1,01	1	1	-	-

Outros	1	1,01	-	-	-	1
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Dano Moral	-	-	1	-	1	5
Danos ao Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	3
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	-	-	-	-	-	2
Lesão Corporal	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	-	-	-	3
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	99	100	96	43	53	113

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	62	6,47	63	12	51	447
Atendimento	134	13,99	157	77	80	114
Processo Moroso	76	7,93	81	53	28	86
Fiscalização Ausente/Ineficaz	75	7,83	116	44	72	86
Via Pública	56	5,85	51	35	16	75
Consulta Médica	56	5,85	51	27	24	72
Exame	52	5,43	41	21	20	60
Material/Equipamento	65	6,78	65	37	28	60
Medicamento	117	12,21	130	76	54	57
Recurso Humano	59	6,16	52	26	26	55
Limpeza Pública	21	2,19	26	10	16	50
Transparência e Publicidade da Informação	22	2,30	30	12	18	45
Área Pública	16	1,67	22	10	12	40
Patrimônio Público	18	1,88	13	6	7	33
Sinalização	5	0,52	8	3	5	33
Cirurgia	26	2,71	16	11	5	24
Redutor de Velocidade do Trânsito	2	0,21	4	2	2	23
Água Pluvial	7	0,73	6	2	4	21
Transporte Público Coletivo	16	1,67	17	4	13	20
Calçamento/Muramento	4	0,42	7	2	5	11
Benefícios	10	1,04	8	4	4	11
Documentação	10	1,04	6	5	1	10
Acessibilidade	5	0,52	2	2	-	6
Serviços On-line	8	0,84	5	3	2	5
Cobrança Indevida	10	1,04	7	6	1	5
Procedimento Administrativo	6	0,63	11	3	8	3
Zoonoses	2	0,21	3	2	1	3
Segurança Pública	6	0,63	6	5	1	2
Vagas Ensino Público	3	0,31	1	1	-	2
Abastecimento de Água	3	0,31	2	2	-	1
Merenda/Refeição	5	0,52	9	5	4	1
Visita Domiciliar	1	0,10	2	1	1	-
	958	100	1.018	509	509	1.461

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	18	26,47	20	15	5	3
Sugestão	14	20,59	15	9	6	23
Encaminhado para Ciência	19	27,94	17	9	8	22

Encaminhado para Providência	12	17,65	10	5	5	28
Encaminhado para Solicitar Informações	5	7,35	5	2	3	6
	68	100	67	40	27	82

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	245	30,70
Válidos	553	69,30
	798	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	200	36,17
Feminino	353	63,83
	553	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,18
18 - 30	59	10,67
31 - 40	128	23,15
41 - 50	121	21,88
51 - 59	105	18,99
A partir de 60	138	24,95
Optou por não responder	1	0,18
	553	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	4	0,72
Ensino Fundamental Incompleto	46	8,32
Ensino Fundamental	73	13,20
Ensino Médio Incompleto	19	3,44
Ensino Médio	187	33,82
Ensino Superior Incompleto	42	7,59
Ensino Superior	181	32,73
Optou por não responder	1	0,18
	553	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	131	23,69
Do lar	65	11,75
Autônomo	77	13,92
Desempregado	57	10,31
Setor Público	67	12,12
Setor Privado	139	25,14
Terceiro Setor	3	0,54
Setor Informal	6	1,08
Estudante	8	1,45
Optou por não responder	0	0,00
	553	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	135	24,41
Noroeste	56	10,13
Norte	104	18,81
Sudoeste	102	18,44
Sul	139	25,14
Outras Cidades	9	1,63
Sem Informação	8	1,45
Optou por não responder	0	0,00
	553	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	397	71,79
Negra	35	6,33
Amarela	4	0,72
Parda	87	15,73
Indígena	1	0,18
Outros	24	4,34
Optou por não responder	5	0,90
	553	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Processo Moroso	24	3	4	2	9
Medicamento	18	11	14	28	14
Atendimento	15	11	20	17	21
Arborização	13	2	11	5	13
Material/Equipamento	13	6	6	6	13
Exame	3	7	10	9	9
Consulta Médica	4	4	5	11	13
Via Pública	10	3	9	4	11
Recurso Humano	7	3	7	16	14
Transporte Público Coletivo	1	1	4	0	2
Cirurgia	3	1	2	5	3

Campinas, 18 de outubro de 2017
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

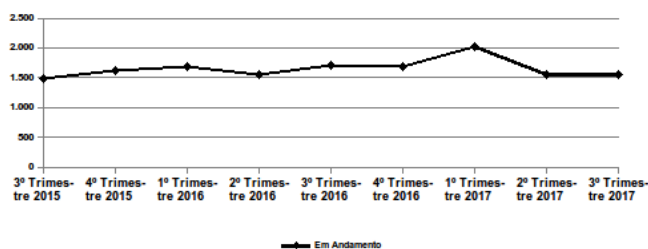
3º TRIMESTRE DE 2017

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

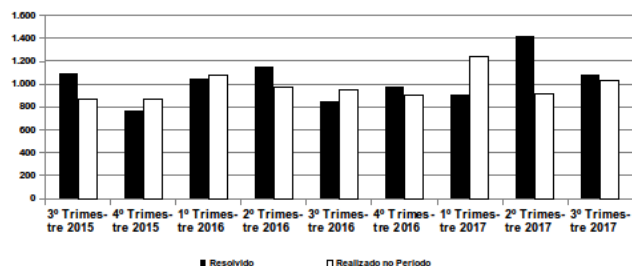
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	462	485	239	246	480
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	171	192	74	118	673
SME - S.M. de Educação	72	55	34	21	66
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	68	71	28	43	115
SMF - S.M. de Finanças	66	70	48	22	48
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	65	75	41	34	45
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	22	19	13	6	9
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	16	21	11	10	55
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	13	14	9	5	5
SMASA - S.M. de Assistência Social e Segurança Alimentar	12	15	9	6	3
SMC - S.M. de Cultura	9	1	1	-	10
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	8	11	2	9	7
SMEGP - S.M. Executiva do Gabinete do Prefeito	8	6	5	1	3
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	7	6	4	2	6
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	6	4	3	1	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	3	3	-	3
SMCOM - S.M. de Comunicação	3	3	3	-	-
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	2	6	1	5	7
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	2	2	-	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	1	-	1	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	2	1	1	-	3
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	2	1	1	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	1	-	1	2
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	1	1	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
SMH - S.M. de Habitação	1	4	1	3	1
SMDPDC - S.M. dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Cidadania	1	1	1	-	1
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	3
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1

GP - Departamento de Defesa Civil	-	1	-	1	-
	1.029	1.072	537	535	1.553

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do terceiro 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	
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
3º Trimestre 2017	1.029	1.072	537	535	1.553

Campinas, 18 de outubro de 2017
Sebastião Sérgio Buani dos Santos
Ouvidor Geral do Município