

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2018

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 anual de 2018, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2018	
	Total	(%)
Protocolo	4.560	32,12%
Orientação	3.234	22,78%
Procedimento	6.401	45,09%
	<b>14.195</b>	<b>100%</b>

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	2018	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	3.574	78,38%
Anônimo	829	18,18%
Não autoriza a identificação	157	3,44%
	<b>4.560</b>	<b>100%</b>

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	2018	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	4.428	56,81%
Internet	3.180	40,80%
Pessoal	178	2,28%
Carta	8	0,10%
	<b>7.794</b>	<b>100%</b>

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	2018	
	Total	(%)
Realizados no Período	5.350	
Resolvido (Res. no Período + Res. Período Anterior)	5.675	
Em Andamento	1.170	
Tempo Médio de Resolução (dias)	62	

## 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 em 2018.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos em 2018.

"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	218	53,30	265	218	47	-
Falta do Dever de Urbanidade	40	9,78	45	35	10	10
Descumprimento de Horário de Trabalho	27	6,60	28	24	4	4
Assédio Moral	21	5,13	25	21	4	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	21	5,13	21	18	3	4
Irregularidade Administrativa	9	2,20	-	-	-	11
Corrupção Ativa/Passiva	7	1,71	6	6	-	1
Abuso Autoridade	6	1,47	10	6	4	7
Agressão Física	6	1,47	5	5	-	2
Furto	6	1,47	6	6	-	1
Tráfico de Entorpecentes	6	1,47	6	6	-	-
Infração ao E.C.A.	4	0,98	4	4	-	2
Dano Moral	3	0,73	4	3	1	4
Danos ao Meio Ambiente	3	0,73	3	3	-	-

Discriminação	3	0,73	3	3	-	1
Improbidade Administrativa	3	0,73	2	2	-	2
Lesão Corporal	3	0,73	4	3	1	-
Maus Tratos	3	0,73	5	3	2	-
Omissão	3	0,73	4	2	2	1
Ameaça	2	0,49	5	2	3	-
Maus Tratos de Animais	2	0,49	2	2	-	-
Prevaricação	2	0,49	1	1	-	1
Tortura	2	0,49	2	2	-	-
Abandono de incapaz	1	0,24	2	1	1	-
Calúnia, Injúria e Difamação	1	0,24	1	1	-	-
Cárcere privado	1	0,24	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	0,24	-	-	-	3
Falsificação de Documento Público/Particular	1	0,24	-	-	-	1
Homicídio	1	0,24	1	1	-	-
Nepotismo	1	0,24	-	-	-	1
Outros	1	0,24	1	1	-	-
Peculato	1	0,24	-	-	-	1
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Assédio Sexual	-	-	1	-	1	-
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	-	-	-	-	-	1
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	1	-	1	-
	<b>409</b>	<b>100</b>	<b>464</b>	<b>380</b>	<b>84</b>	<b>62</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	395	9,38	521	161	360	315
Atendimento	681	16,17	721	611	110	81
Fiscalização Ausente/Ineficaz	341	8,10	379	298	81	59
Consulta Médica	338	8,03	360	288	72	56
Processo Moroso	342	8,12	384	315	69	54
Limpeza Pública	102	2,42	101	76	25	42
Área Pública	104	2,47	94	76	18	38
Via Pública	195	4,63	225	179	46	34
Sinalização	61	1,45	68	52	16	33
Transparência e Publicidade da Informação	128	3,04	136	106	30	32
Transporte Público Coletivo	126	2,99	125	97	28	31
Medicamento	243	5,77	276	215	61	29
Material/Equipamento	237	5,63	271	215	56	25
Exame	252	5,98	286	230	56	24
Recurso Humano	193	4,58	209	180	29	19
Redutor de Velocidade do Trânsito	24	0,57	28	21	7	16
Água Pluvial	22	0,52	29	15	14	11
Cirurgia	98	2,33	108	87	21	11
Benefícios	51	1,21	51	44	7	10
Calçamento/Muramento	13	0,31	10	7	3	10
Patrimônio Público	49	1,16	57	46	11	8
Documentação	27	0,64	28	23	5	4
Procedimento Administrativo	30	0,71	29	26	3	4
Segurança Pública	13	0,31	11	10	1	4
Acessibilidade	18	0,43	18	14	4	4
Visita Domiciliar	16	0,38	15	13	2	3
Zoonoses	10	0,24	9	7	2	3
Merenda/Refeição	7	0,17	5	5	-	2
Serviços On-line	50	1,19	52	48	4	2
Cobrança Indevida	15	0,36	16	13	3	2
Vagas Ensino Público	18	0,43	23	18	5	-
Saneamento Básico	4	0,09	6	4	2	-
Abastecimento de Água	8	0,19	8	8	-	-
	<b>4.211</b>	<b>100</b>	<b>4.659</b>	<b>3.508</b>	<b>1.151</b>	<b>966</b>

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	792	73,13	643	643	-	150
Encaminhado para Ciência	55	5,08	58	48	10	10
Encaminhado para Solicitar Informações	52	4,80	65	50	15	3
Encaminhado para Providência	77	7,11	78	63	15	17
Elogio	73	6,74	72	64	8	9
Sugestão	34	3,14	37	28	9	14
	<b>1.083</b>	<b>100</b>	<b>310</b>	<b>253</b>	<b>57</b>	<b>53</b>

#### 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	691	20,96
Válidos	2.605	79,04
	<b>3.296</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	940	36,08
Feminino	1.665	63,92
	<b>2.605</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,04
18 - 30	285	10,94
31 - 40	558	21,42
41 - 50	523	20,08
51 - 59	554	21,27
A partir de 60	680	26,10
Optou por não responder	4	0,15
	<b>2.605</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	15	0,58
Ensino Fundamental Incompleto	267	10,25
Ensino Fundamental	246	9,44
Ensino Médio Incompleto	95	3,65
Ensino Médio	949	36,43
Ensino Superior Incompleto	178	6,83
Ensino Superior	853	32,74
Optou por não responder	2	0,08
	<b>2.605</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	604	23,19
Do lar	294	11,29
Autônomo	383	14,70
Desempregado	299	11,48
Setor Público	273	10,48
Setor Privado	674	25,87
Terceiro Setor	24	0,92
Setor Informal	14	0,54
Estudante	30	1,15
Optou por não responder	10	0,38
	<b>2.605</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	543	20,84
Noroeste	273	10,48
Norte	394	15,12
Sudoeste	529	20,31
Sul	682	26,18
Outras Cidades	106	4,07
Sem Informação	75	2,88
Optou por não responder	3	0,12
	<b>2.605</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1.762	67,64
Negra	188	7,22
Amarela	26	1,00
Parda	460	17,66
Indígena	2	0,08
Outros	143	5,49
Optou por não responder	24	0,92
	<b>2.605</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	101	13	68	34	105
Atendimento	66	54	78	77	114
Processo Moroso	63	11	39	15	49
Medicamento	40	24	28	43	57
Material/Equipamento	39	20	27	39	58
Consulta Médica	31	44	33	90	78
Exame	29	33	27	73	53
Via Pública	35	16	38	35	33
Serviços On-line	9	3	-	5	2
Recurso Humano	14	14	20	36	33

Campinas, 26 de fevereiro de 2019  
Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
Ouvidor Geral do Município

## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

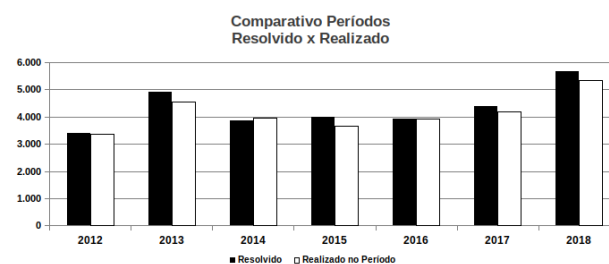
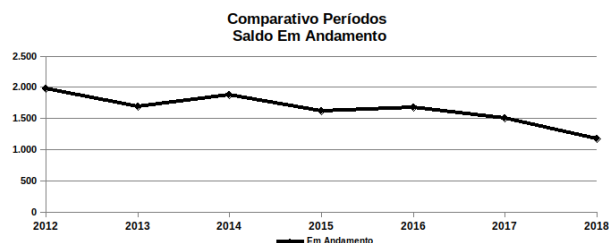
2018

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 anual de 2018, 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	1.871	2.082	1.658	424	253
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	1.100	1.182	707	475	541
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	464	467	364	103	149
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	383	382	343	39	40
SMF - S.M. de Finanças	362	394	343	51	19
RMG - Rede Municipal Dr. Mário Gatti de Urgência, Emergência e Hospitalar	366	347	335	12	31
SME - S.M. de Educação	267	282	252	30	27
SMASDH - S.M. de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos	84	84	78	6	6
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	84	82	58	24	55
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	59	53	47	6	19
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	55	51	44	7	11
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	54	48	47	1	7
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	30	32	30	2	-
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	30	37	29	8	1
SMG - S.M. de Governo	26	26	25	1	1
SMC - S.M. de Cultura	22	27	19	8	3
SMH - S.M. de Habitação	15	16	15	1	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	13	16	12	4	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	13	15	13	2	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	7	7	6	1	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	7	6	6	-	1
SMCOM - S.M. de Comunicação	6	7	6	1	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	5	5	3	2	2
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	5	6	5	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	5	6	5	1	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	5	5	5	-	-
SMA - S.M. de Administração	5	5	5	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	3	3	-	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	3	2	2	-	1
SMRI - S.M. de	1	-	-	-	1

Relações Institucionais					
	5.350	5.675	4.465	1.210	1.170

Resumo dos Encaminhamentos					
Período	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
2012	3.358	3.396	2.367	1.029	1.971
2013	4.541	4.910	3.028	1.882	1.695
2014	3.975	3.877	2.665	1.212	1.876
2015	3.672	3.989	2.555	1.434	1.619
2016	3.913	3.916	2.725	1.191	1.678
2017	4.185	4.390	3.325	1.065	1.505
2018	5.350	5.675	4.465	1.210	1.170



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro de 2018.  
**Em Andamento** – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foram realizados.

Campinas, 26 de fevereiro de 2019  
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
 Ouvidor Geral do Município