

# Boletim Informativo da **OUVIDORIA**

Geral do Município de Campinas



Campinas, julho de 2007.

Informativo nº 1

## O que é a Ouvidoria?



A Ouvidoria Geral do Município de Campinas (OGM) é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem como atribuições receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre a administração municipal direta e indireta.

A população pode entrar em contato com a Ouvidoria através do telefone **0800-77-27456**, por carta ou pessoalmente, na sede do Órgão.

Este informativo que, a partir de agora pretende ser mensal, tem por objetivo cumprir com a obrigação do órgão em prestar contas do trabalho desenvolvido sobre a qualidade dos serviços públicos. Os dados foram levantados a partir das reclamações, denúncias, elogios e sugestões apontados pelos cidadãos à OGM.



O conteúdo completo dos dados pode ser acessado pelo site da Ouvidoria:  
<http://www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria/>

## Como funciona?

Antes da análise dos dados gerados pela Ouvidoria, vamos definir alguns termos utilizados como atendimento, protocolo, orientação e encaminhamento, para melhor entendimento das informações aqui contidas.

O Atendimento é realizado a cada vez que um munícipe liga para a OGM visando registrar uma reclamação, sugestão, elogio ou quando lhe é repassado alguma orientação.

Os Protocolos são as reclamações dos usuários dos serviços públicos municipais que não foram atendidos ou que não puderam esperar pelo prazo da Prefeitura por razões graves; bem como denúncias de irregularidades ou de corrupção na Administração, sugestões e elogios. Para cada protocolo é fornecido um número, para registro e acompanhamento.

A Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Municipal de

Campinas, sobre a qual procuramos informar os procedimentos ou locais possíveis para encaminhar a sua reclamação.

Os Encaminhamentos são os contatos e trâmites realizados pela OGM junto às Secretarias objetivando uma resposta ao reclamante. É importante salientar que uma reclamação pode ser encaminhada para duas ou mais secretarias, dependendo do assunto. Assim, o número de encaminhamentos é maior que o número de protocolos recebidos pela OGM.

Por fim, é importante destacar que, para se registrar uma reclamação na OGM, é necessário um número de protocolo ou solicitação pelo Serviço 156 há, no mínimo, 30 dias. Isso só não é válido para assuntos referentes a saúde, educação e outras reclamações urgentes ou que demandem maior rapidez, desde que devidamente justificadas.

## Análise dos Dados

O aumento anual dos atendimentos verificado no gráfico 01 reflete não só o descontentamento da população com a administração pública, mas também o crescimento da visibilidade e divulgação da Ouvidoria junto à população. A partir de janeiro de 2006 começamos a contabilizar as orientações realizadas, em que constatamos a grande

demanda dos munícipes por informações sobre serviços públicos e a responsabilidade dos canais de prestação de serviços. Fica assim o alerta para essa lacuna na sociedade, salientando que a OGM pretende continuar contribuindo para sua diminuição.

**Total de Protocolos Recebidos nos Últimos 13 Meses**



Gráfico 01

Total de Atendimentos	8.495
Protocolos	78%
Orientações	22%

## Encaminhamentos para as Secretarias

Analisando os encaminhamentos para as Secretarias (gráfico 2), vemos que três (Saúde, Infra-Estrutura e Finanças) concentram aproximadamente 65% da demanda total da OGM.

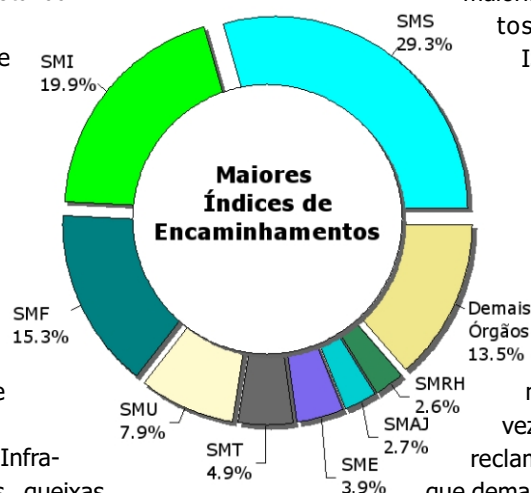
A Secretaria de Saúde, com os problemas de falta de médicos, falta de medicamento, demora para consultas de rotina e especialidades alcança 29,3% do total de reclamações.

Já a Secretaria de Infra-Estrutura, com as queixas centralizadas na demora para poda/extração de árvores, fiscalização e limpeza

de terrenos particulares, responde por 19,9%; enquanto que a Secretaria Municipal de Finanças detém 15,3%, referentes em sua grande maioria a questionamentos sobre IPTU e ISSQN.

As outras secretarias, empresas públicas e autarquias respondem por 35% dos protocolos registrados nesta OGM. Embora em número menor, muitas vezes são frutos de reclamações complexas que demandam o encaminhamento com duas ou mais secretarias.

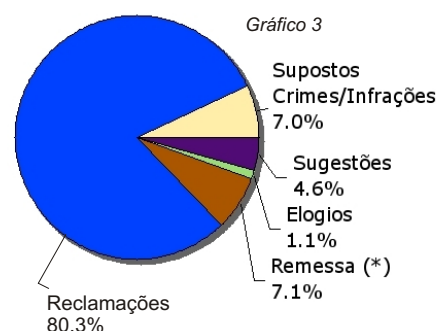
Gráfico 2



## Classificação dos Encaminhamentos

O gráfico 3, que demonstra os tipos de encaminhamentos realizados pela OGM, indica que a grande maioria contempla serviços não realizados ou processos morosos, classificados como reclamações; enquanto que supostos crimes ou irregularidades praticadas no serviço público correspondem a uma porcentagem bem menor. Outros itens como sugestões e elogios perfazem quase 6% do total de encaminhamentos, enquanto que o item remessa, usado para encaminhamentos que não se encaixam nas outras definições, correspondem a 7% do total.

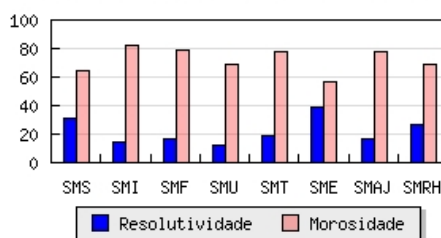
Gráfico 3



## Considerações sobre a elaboração dos índices de performance de resolutividade e morosidade

Usando os encaminhamentos realizados para cada órgão, chegamos a um índice de resolutividade considerando os encaminhamentos resolvidos em até 60 dias divididos pelo total de encaminhamentos realizados. Para o índice de morosidade foi considerada a somatória dos encaminhamentos que foram resolvidos acima de 60 dias e dos encaminhamentos que se encontram sem resposta até o momento: o valor encontrado foi dividido pelo total de encaminhamentos realizados.

Performance dos 8 Órgãos com Maior Índice de Encaminhamentos



### Outros Órgãos em Destaque:

**Maiores Índices de Resolutividade:** CEASA (67%), IMA (63%), SANASA (58%), SMA (55%), SMCIT (50%), HMMG (40%) e SMCEL (38%);

**Maiores Índices de Morosidade:** SCGG (85%), SMH (80%) e SMCASP (76%).

### Relação das siglas utilizadas e quais os órgãos que compõem o percentual dos encaminhamentos

**CEASA:** Autarquia CEASA

**HMMG:** Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti

**IMA:** Empresa Pública IMA

**SANASA:** Autarquia SANASA

**SCGG:** S. de Chefia de Gabinete e Governo

**SMA:** S.M. De Administração

**SMAJ:** S.M. de Assuntos Jurídicos

**SMCASP:** Defesa Civil / S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública

**SMCEL:** S.M. de Cultura, Esportes e Lazer

**SMCIT:** S.M. de Comércio, Indústria e Turismo

**SME:** S.M. de Educação

**SMF:** S.M. de Finanças

**SMH:** S.M. de Habitação / Empresa Pública COHAB

**SMI:** Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras / S.M. de Infraestrutura / (Antiga) S.M. de Serviços Públicos

**SMRH:** S.M. de Recursos Humanos

**SMS:** S.M. de Saúde

**SMT:** Empresa Pública EMDEC / S.M. de Transportes

**SMU:** S.M. de Urbanismo / (Antiga) S.M. de Obras

## A Ouvidoria Pública e a Dívida Social

Nosso país jamais constituiu um Estado do Bem-Estar Social. Não se configurou tampouco como uma sociedade salarial, com direitos coletivos básicos para o conjunto dos ocupados. O padrão de consumo na base da pirâmide social mal permite sair da subsistência. Não temos cidadania econômica, muito menos a social.

A saúde transformou-se em bem público e universal apenas com a Constituição de 1988. A educação pública, apesar da expansão do número de matrículas nos últimos 30 anos, ainda não está suficientemente estruturada para a formação de cidadãos. A assistência social foi reforçada por dispositivos constitucionais só porque não há direitos sociais universais. O seguro-desemprego dura apenas cinco meses e ainda deixa de fora todos os que não têm experiência formal de trabalho anterior.

O Brasil possui, se muito, um conjunto de ferramentas esparsas e fragmentadas, longe do desejado e necessário sistema de proteção social de caráter universal. Mesmo assim, considera-se que o gasto social é excessivo e mal focado e com a desculpa da racionalização de gastos, privatizam-se os serviços sociais.