

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2016

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 2016, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2016	
	Total	(%)
Protocolo	3.903	29,11%
Orientação	3.652	27,24%
Procedimento	5.854	43,66%
	<b>13.409</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	2016	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	3.128	80,14%
Anônimo	626	16,04%
Não autoriza a identificação	149	3,82%
	<b>3.903</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	2016	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	4.371	57,86%
Internet	2.979	39,43%
Pessoal	192	2,54%
Carta	13	0,17%
	<b>7.555</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	2016
	Total
Realizados no Período	3.913
Resolvido	3.916
Em Andamento	1.678

## 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 2016.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos em 2016.

"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	
Abuso Autoridade	49	18,77	48	34	14	24
Falta do Dever de Urbanidade	44	16,86	44	34	10	21
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	24	9,20	21	20	1	11
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	18	6,90	18	14	4	7
Omissão	16	6,13	16	11	5	9
Assédio Moral	12	4,60	12	11	1	4
Dano Moral	12	4,60	14	10	4	9
Descumprimento de Horário de Trabalho	11	4,21	10	8	2	4
Ameaça	10	3,83	10	9	1	5
Discriminação	8	3,07	13	7	6	2
Desvio de Função	6	2,30	6	5	1	1
Infração ao E.C.A.	6	2,30	5	4	1	3
Corrupção Ativa/Passiva	5	1,92	5	4	1	1
Agressão Física	4	1,53	4	4	-	1
Apropriação Indébita	4	1,53	4	3	1	3

Improbidade Administrativa	4	1,53	4	3	1	6
Prevaricação	4	1,53	5	2	3	2
Calúnia, Injúria e Difamação	3	1,15	1	1	-	2
Furto	3	1,15	2	1	1	4
Maus Tratos	3	1,15	3	2	1	1
Atentado Violento ao Pudor	2	0,77	1	1	-	1
Maus Tratos de Animais	2	0,77	2	2	-	-
Tráfico de Influência	2	0,77	1	1	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	0,38	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	0,38	-	-	-	5
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	1	0,38	-	-	-	1
Falsidade Ideológica	1	0,38	-	-	-	1
Ilegalidade em Concurso Público	1	0,38	1	1	-	-
Lesão Corporal	1	0,38	1	1	-	-
Outros	1	0,38	4	1	3	-
Peculato	1	0,38	1	1	-	2
Usurpação de Função Pública	1	0,38	-	-	-	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Erro Médico	-	-	1	-	1	-
Estelionato	-	-	1	-	1	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	1	-	1	1
	<b>261</b>	<b>100</b>	<b>261</b>	<b>196</b>	<b>65</b>	<b>134</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	340	9,30	292	71	221	379
Atendimento	585	16,01	625	454	171	169
Processo Moroso	361	9,88	382	264	118	126
Fiscalização Ausente/Ineficaz	350	9,58	394	271	123	124
Via Pública	222	6,08	160	115	45	121
Consulta Médica	231	6,32	215	161	54	93
Material/Equipamento	114	3,12	94	75	19	65
Exame	157	4,30	155	113	42	60
Recurso Humano	193	5,28	195	162	33	48
Transparência e Publicidade da Informação	94	2,57	106	68	38	46
Limpeza Pública	98	2,68	95	69	26	42
Sinalização	42	1,15	40	29	11	37
Área Pública	100	2,74	111	73	38	35
Transporte Público Coletivo	109	2,98	153	82	71	31
Patrimônio Público	93	2,55	92	77	15	29
Medicamento	221	6,05	240	198	42	27
Redutor de Velocidade do Trânsito	13	0,36	12	8	4	24
Água Pluvial	29	0,79	28	18	10	19
Calçamento/Muramento	39	1,07	30	22	8	18
Benefícios	37	1,01	42	25	17	17
Cirurgia	53	1,45	58	45	13	17
Serviços On-line	33	0,90	31	27	4	6
Procedimento Administrativo	18	0,49	23	14	9	5
Acessibilidade	13	0,36	15	10	5	5
Segurança Pública	18	0,49	16	14	2	5
Documentação	13	0,36	15	12	3	5
Saneamento Básico	13	0,36	14	10	4	3
Zoonoses	4	0,11	4	3	1	3
Vagas Ensino Público	17	0,47	16	15	1	2

Visita Domiciliar	10	0,27	11	8	3	2
Cobrança Indevida	16	0,44	17	15	2	2
Abastecimento de Água	12	0,33	12	10	2	2
Merenda/Refeição	6	0,16	4	4	-	2
	<b>3.654</b>	<b>100</b>	<b>3.697</b>	<b>2.542</b>	<b>1.155</b>	<b>1.569</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	
Encaminhado para Ciência	80	20,00	80	44	31	23
Encaminhado para Solicitar Informações	52	13,00	56	40	16	9
Encaminhado para Providência	128	32,00	44	24	20	30
Elogio	68	17,00	72	63	9	5
Sugestão	72	18,00	74	49	25	35
	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>326</b>	<b>220</b>	<b>101</b>	<b>102</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	750	25,88
Válidos	2148	74,12
	<b>2898</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	831	38,69
Feminino	1317	61,31
	<b>2148</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	3	0,14
18 - 30	287	13,36
31 - 40	445	20,72
41 - 50	430	20,02
51 - 59	434	20,20
A partir de 60	547	25,47
Optou por não responder	2	0,09
	<b>2148</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	12	0,56
Ensino Fundamental Incompleto	164	7,64
Ensino Fundamental	219	10,20
Ensino Médio Incompleto	75	3,49
Ensino Médio	764	35,57
Ensino Superior Incompleto	158	7,36
Ensino Superior	753	35,06
Optou por não responder	3	0,14
	<b>2148</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	471	21,93
Do lar	238	11,08
Autônomo	311	14,48
Desempregado	197	9,17
Setor Público	297	13,83
Setor Privado	580	27,00
Terceiro Setor	10	0,47
Setor Informal	10	0,47
Estudante	27	1,26
Optou por não responder	7	0,33
	<b>2148</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	521	24,26
Noroeste	227	10,57
Norte	384	17,88

Sudoeste	415	19,32
Sul	531	24,72
Outras Cidades	68	3,17
Optou por não responder	2	0,09
	<b>2148</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodescendente	1	0,05
Branca	1517	70,62
Negra	143	6,66
Amarela	19	0,88
Parda	375	17,46
Indígena	1	0,05
Outros	83	3,86
Optou por não responder	9	0,42
	<b>2148</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	84	5	71	34	63
Atendimento	76	49	69	53	80
Processo Moroso	68	10	30	21	40
Fiscalização Ausente/Ineficaz	44	12	23	15	28
Medicamento	38	19	22	69	25
Consulta Médica	35	31	27	52	47
Recurso Humano	20	29	22	27	38
Exame	12	15	31	35	40
Via Pública	34	10	36	45	48
Serviços On-line	3	1	2	1	4
Transparência e Publicidade da Informação	20	4	14	8	12
Cobrança Indevida	3	0	2	2	3

Campinas, 17 de março de 2017  
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
 Ouvidor Geral do Município

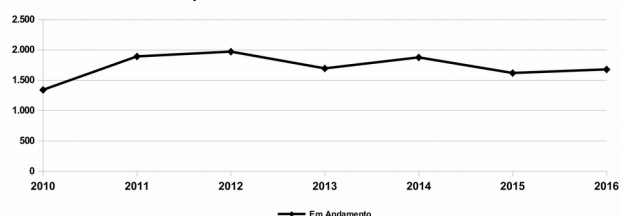
## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS 2016

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 2016, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

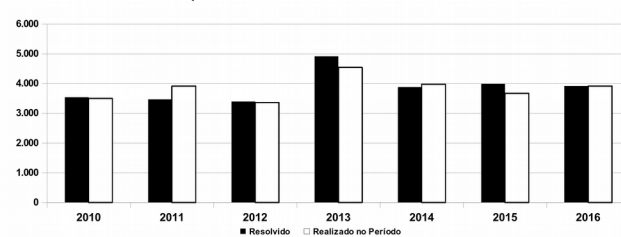
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	894	796	415	381	645
SMS - S.M. de Saúde	1.443	1.467	1.116	351	517
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	293	328	213	115	137
SMF - S.M. de Finanças	273	296	207	89	70
SMU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	239	258	186	72	66
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	59	71	38	33	60
SME - S.M. de Educação	244	247	199	48	53
SMCOM - S.M. de Comunicação	30	22	13	9	17
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	39	29	26	3	13
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	85	86	73	13	12
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	46	44	34	10	12
SMC - S.M. de Cultura	22	19	13	6	10
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	19	15	11	4	10
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	49	47	41	6	8
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	27	27	21	6	7
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	17	22	13	9	5
SMH - S.M. de Habitação	12	12	9	3	5
SMAJ - PROCON	16	15	12	3	4
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	23	23	20	3	3
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	10	7	7	-	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	7	8	5	3	3
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	3	4	1	3	3
SMA - S.M. de Administração	11	10	9	1	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	7	8	5	3	2
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	6	9	5	4	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	5	6	3	3	2
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e	2	3	2	1	2

Mobilidade Reduzida					
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	1	-	1	2
SMCG - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	12	16	11	5	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	7	6	6	-	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	2	2	1	1	1
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	3	3	3	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	4	3	1	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	3	4	3	1	-
CMC - Câmara Municipal de Campinas	1	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>3.913</b>	<b>3.916</b>	<b>2.725</b>	<b>1.191</b>	<b>1.678</b>

Comparativo Períodos - Saldo Em Andamento



Comparativo Períodos - Resolvido x Realizado



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro de 2016.

**Em Andamento** – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foram realizados.

Resumo dos Encaminhamentos					
Período	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
2010	3.498	3.536	2.621	915	1.341
2011	3.910	3.464	2.686	778	1.892
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

Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento de 2016.

### SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	2	28,57	1	0	1	2
Falta do Dever de Urbanidade	2	28,57	1	1	0	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	14,29	0	0	0	1
Infração Disciplinar / Irregularidade	1	14,29	0	0	0	1

Administrativa						
Omissão	1	14,29	0	0	0	1
Danos ao Meio Ambiente	0	0	1	0	1	0
Furto	0	0	1	0	1	0
Utilização de maquinário p/ uso particular	0	0	1	0	1	0
	7	100	5	1	4	6

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
<b>ARBORIZAÇÃO</b>	340	38,77	291	71	220	379
Poda/Extração Árvore	328	37,4	279	63	216	374
Retirada de Galhos	5	0,57	5	3	2	2
Retirada de Tronco	4	0,46	3	3	0	1
Cauterização de raiz da árvore	2	0,23	3	1	2	1
Plantio de Árvore	1	0,11	1	1	0	1
<b>VIA PÚBLICA</b>	211	24,06	146	106	40	118
Buracos	167	19,04	102	74	28	101
Pavimentação	16	1,82	17	12	5	5
Falta de Iluminação na Rua	8	0,91	10	8	2	1
Passagem da Máquina Motoniveladora	7	0,8	5	5	0	2
Recapeamento	4	0,46	4	2	2	3
Reparo no Asfalto	4	0,46	1	1	0	3
Cascalhamento	2	0,23	2	2	0	0
Reconstrução de Ponte	2	0,23	2	2	0	0
Qualidade do Recapeamento	1	0,11	0	0	0	2
Conserto de Via Pública Danificada	0	0	2	0	2	0
Construção de Passarela	0	0	0	0	0	1
Via de Pedestre	0	0	1	0	1	0
<b>LIMPEZA PÚBLICA</b>	90	10,26	86	62	24	41
Conservação de Área Pública	42	4,79	37	24	13	30
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	14	1,6	18	14	4	0
Ausência do Serviço Cata-Treco	8	0,91	6	6	0	2
Retirada de Entulhos	8	0,91	7	6	1	3
Ausência de Coleta Seletiva	4	0,46	4	4	0	0
Qualidade da Coleta Seletiva	3	0,34	3	2	1	1
Ausência de Coleta de Lixo	2	0,23	2	2	0	0
Falta de Coleta de Lixo	2	0,23	0	0	0	2
Qualidade da Limpeza	2	0,23	4	2	2	0
Acondicionamento Irregular de Lixo	1	0,11	1	0	1	1
Ausência de Serviço de Varrição	1	0,11	0	0	0	1
Demora coleta de lixo	1	0,11	1	1	0	0
Falta de Contêiner	1	0,11	1	1	0	0
Localização do Container	1	0,11	0	0	0	1
Armazenamento de Material Inadequado	0	0	1	0	1	0
Horário da Coleta Seletiva	0	0	1	0	1	0
<b>FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ</b>	62	7,07	81	55	26	14
Limpeza de Terreno Particular	35	3,99	42	32	10	7
Calçamento e Muramento	12	1,37	21	12	9	2
Vistoria em Viela	8	0,91	7	7	0	1
Imóvel Abandonado	2	0,23	2	2	0	0
Uso Indevido de Área Pública	2	0,23	2	1	1	2

Construção Irregular	1	0,11	2	1	1	0
Corte Ilegal de Árvore	1	0,11	4	0	4	1
Vigilância Sanitária	1	0,11	0	0	0	1
Uso Irregular de Solo Público	0	0	1	0	1	0
<b>ÁREA PÚBLICA</b>	70	7,98	78	52	26	24
Mau Estado de Conservação	33	3,76	34	23	11	12
Falta Iluminação em Praça/Jardim	20	2,28	27	15	12	6
Segurança	7	0,8	6	6	0	1
Revitalização de Área Pública	6	0,68	5	5	0	3
Invasão Área Pública	2	0,23	1	1	0	1
Falta de Iluminação em Bosque	1	0,11	1	1	0	0
Recolocação de Brinquedos em Praça	1	0,11	2	1	1	0
Falta de Alambrado	0	0	1	0	1	0
Falta de Iluminação em Túnel	0	0	1	0	1	0
Falta de Iluminação em Viela	0	0	0	0	0	1
<b>CALÇAMENTO/MURAMENTO</b>	36	4,1	27	19	8	18
Conserto de Passeio Danificado	14	1,6	14	9	5	5
Conservação de Passeio Público	6	0,68	5	3	2	3
Guia e/ou Sarjeta	6	0,68	3	3	0	3
Reparo de Guia	6	0,68	2	2	0	4
Falta de Passeio Pavimentando	4	0,46	3	2	1	3
<b>ÁGUA PLUVIAL</b>	26	2,96	26	16	10	18
Limpeza de Boca de Lobo	10	1,14	9	8	1	5
Vistoria em Boca de Lobo	5	0,57	5	2	3	4
Solicitação de Boca de Lobo	4	0,46	4	2	2	3
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	3	0,34	3	2	1	2
Falta de Galeria Águas Pluviais	2	0,23	1	1	0	2
Entupimento de Boca de Lobo	1	0,11	1	1	0	0
Grade de Boca de Lobo	1	0,11	2	0	2	1
Construção de Canaleta	0	0	1	0	1	0
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	0	0	0	0	0	1
<b>PATRIMÔNIO PÚBLICO</b>	10	1,14	10	7	3	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	8	0,91	8	6	2	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,11	0	0	0	1
Qualidade da Revitalização	1	0,11	2	1	1	1
Cobertura para Quadra Poliesportiva	0	0	0	0	0	1
<b>ACESSIBILIDADE</b>	6	0,68	6	4	2	2
Desobstrução de passeio público	6	0,68	6	4	2	2
<b>TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO</b>	8	0,91	13	6	7	4
Falta de Informação	6	0,68	11	5	6	3
Concurso Público	1	0,11	1	1	0	0
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,11	1	0	1	1
<b>ATENDIMENTO</b>	8	0,91	9	7	2	2
Horário de Atendimento	4	0,46	3	3	0	1
Qualidade do Atendimento	2	0,23	3	2	1	1
Critério de Atendimento	1	0,11	1	1	0	0
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	0,11	1	1	0	0

Suspensão/Interrupção de Serviço Público	0	0	1	0	1	0
<b>SANEAMENTO BÁSICO</b>	2	0,23	4	2	2	0
Viela Sanitária	2	0,23	4	2	2	0
<b>MATERIAL/EQUIPAMENTO</b>	1	0,11	2	1	1	0
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,11	1	1	0	0
Falta de Equipamentos	0	0	1	0	1	0
<b>TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO</b>	1	0,11	1	1	0	0
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	1	0,11	1	1	0	0
<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	1	0,11	1	1	0	0
Falta de Segurança	1	0,11	1	1	0	0
<b>REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO</b>	1	0,11	0	0	0	2
Implantação de Lombada	1	0,11	0	0	0	2
<b>ZOOSES</b>	1	0,11	0	0	0	1
Infestação Animais	1	0,11	0	0	0	1
<b>COBRANÇA INDEVIDA</b>	1	0,11	1	1	0	0
Multas	1	0,11	1	1	0	0
<b>SINALIZAÇÃO</b>	1	0,11	1	0	1	1
Placa de Identificação de Praça	1	0,11	1	0	1	1
<b>RECURSO HUMANO</b>	1	0,11	2	1	1	0
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,11	2	1	1	0
<b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO</b>	0	0	1	0	1	0
Controle de Frequência	0	0	1	0	1	0
	877	100	786	412	374	629

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	5	14,29	7	5	2	1
Encaminhado para Providência	10	28,57	13	7	6	4
Encaminhado para Solicitar Informações	3	8,57	2	1	1	2
Elogio	4	11,43	4	4	-	-
Sugestão	13	37,14	13	7	6	9
	35	100	39	24	15	16

### SMS - S. M. DE SAÚDE

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	12	19,67	14	9	5	10
Abuso Autoridade	10	16,39	9	6	3	10
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	9,84	4	4	0	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	6	9,84	6	4	2	5
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	8,2	4	4	0	7
Omissão	5	8,2	5	4	1	5
Desvio de Função	3	4,92	2	2	0	1
Discriminação	3	4,92	5	3	2	0
Apropriação Indébita	2	3,28	3	2	1	1
Dano Moral	2	3,28	2	2	0	5
Tráfico de Influência	2	3,28	1	1	0	1
Assédio Moral	1	1,64	1	1	0	1
Falsidade Ideológica	1	1,64	0	0	0	1
Improbidade	1	1,64	1	1	0	5

Administrativa						
Infração ao E.C.A.	1	1,64	1	1	0	0
Prevaricação	1	1,64	1	0	1	1
Ameaça	0	0	0	0	0	4
Desvio de Materiais/Verbas	0	0	0	0	0	3
Erro Médico	0	0	1	0	1	0
Estelionato	0	0	0	0	0	1
Furto	0	0	0	0	0	1
Peculato	0	0	0	0	0	2
	61	100	60	44	16	67

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
<b>MEDICAMENTO</b>	220	14,87	238	197	41	27
Falta de Medicamento	202	13,66	220	181	39	25
Falta de Vacina	15	1,01	14	13	1	2
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	2	0,14	2	2	0	0
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outro CS	1	0,07	1	1	0	0
Qualidade de Medicamento	0	0	1	0	1	0
<b>ATENDIMENTO</b>	394	26,64	416	294	122	134
Qualidade do Atendimento	167	11,29	185	130	55	53
Demora em Atendimento	85	5,75	97	63	34	32
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	54	3,65	39	34	5	22
Critério de Atendimento	53	3,58	58	41	17	16
Horário de Atendimento	18	1,22	21	15	6	5
Dificuldades de Contato com a Secretaria	17	1,15	16	11	5	6
<b>CONSULTA MÉDICA</b>	228	15,42	212	159	53	92
Demora em Marcar Consulta	139	9,4	125	99	26	46
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	67	4,53	64	45	19	36
Consulta Desmarcada	14	0,95	17	10	7	6
Falta de Vaga para Tratamento Odontológico	4	0,27	2	2	0	2
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	3	0,2	2	2	0	2
Sistema para Agendamento de Consulta	1	0,07	2	1	1	0
<b>EXAME</b>	131	8,86	128	89	39	58
Demora em Marcar Exame	109	7,37	103	71	32	50
Impossibilidade de Realização do Exame	8	0,54	7	5	2	4
Demora para Resultado e Entrega de Exame	7	0,47	10	7	3	3
Extravio de Resultado de Exame	7	0,47	8	6	2	1
<b>RECURSO HUMANO</b>	165	11,16	167	137	30	44
Falta de Médico	92	6,22	103	84	19	15
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	32	2,16	27	25	2	13
Nº Servidores insuficiente	20	1,35	17	13	4	8
Falta de servidor	12	0,81	10	7	3	5
Falta de Dentista	6	0,41	7	5	2	2
Falta de Psicólogo	2	0,14	2	2	0	1
Transferência de Servidor (a)	1	0,07	1	1	0	0
<b>MATERIAL/EQUIPAMENTO</b>	99	6,69	82	64	18	61
Falta de Material	51	3,45	44	37	7	17
Falta de Manutenção	29	1,96	20	14	6	34

dos Equipamentos						
Falta de Equipamentos	8	0,54	4	3	1	9
Demora na Entrega de Material	5	0,34	6	5	1	0
Demora na Entrega de Aparelho	3	0,2	2	2	0	1
Qualidade do Material	3	0,2	5	3	2	0
Falta de Mobiliário	0	0	1	0	1	0
<b>FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ</b>	<b>99</b>	<b>6,69</b>	<b>102</b>	<b>70</b>	<b>32</b>	<b>53</b>
Vigilância Sanitária	46	3,11	49	31	18	30
Vistoria Possível Foco de Dengue	31	2,1	29	21	8	19
Serviço de Vigilância em Alimentos	20	1,35	21	16	5	4
Imóvel Abandonado	1	0,07	1	1	0	0
Perturbação Sossego	1	0,07	1	1	0	0
Limpeza de Terreno Particular	0	0	1	0	1	0
<b>CIRURGIA</b>	<b>35</b>	<b>2,37</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
Demora em Marcar Cirurgia	28	1,89	30	24	6	12
Falta de Vaga para Internação	4	0,27	3	3	0	1
Cirurgia Desmarcada	3	0,2	4	3	1	1
Cirurgia Não Realizada	0	0	1	0	1	0
<b>PATRIMÔNIO PÚBLICO</b>	<b>39</b>	<b>2,64</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
Estrutura Precária de CS	27	1,83	26	23	3	8
Qualidade do Espaço de Atendimento	5	0,34	5	5	0	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	4	0,27	5	2	3	2
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	3	0,2	2	2	0	4
Demora na Construção de Equipamento Público	0	0	1	0	1	0
Falta de Água Refrigerada	0	0	0	0	0	1
Falta de Condições de Trabalho	0	0	0	0	0	1
<b>DOCUMENTAÇÃO</b>	<b>12</b>	<b>0,81</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Extravio de Prontuário	9	0,61	11	8	3	4
Extravio de encaminhamento para exame	2	0,14	2	2	0	1
Extravio de Protocolo	1	0,07	1	1	0	0
<b>TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO</b>	<b>16</b>	<b>1,08</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
Falta de Informação	8	0,54	14	8	6	3
Qualidade na Informação/Orientação	7	0,47	5	4	1	4
Divulgação Insuficiente	1	0,07	1	1	0	0
<b>PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO</b>	<b>8</b>	<b>0,54</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Transferência de CS	8	0,54	8	8	0	0
Transferência Internação	0	0	1	0	1	0
Transferência Médico	0	0	1	0	1	0
<b>PROCESSO MOROSO</b>	<b>13</b>	<b>0,88</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
Demora para Entrega de Documento	6	0,41	5	4	1	4
Alvará da Vigilância Sanitária	2	0,14	1	1	0	1
Demora para Entrega de Prótese	2	0,14	3	2	1	0
Abertura de Prontuário	1	0,07	2	1	1	0
Cadastro /Licença de Funcionamento (inicial e renovação)	1	0,07	1	1	0	0
Efetuar Cadastro	1	0,07	1	1	0	0
Atraso no Pagamento de Fornecedor	0	0	1	0	1	0
Demora na Entrega	0	0	0	0	0	2

de Medicamento Especial						
<b>VISITA DOMICILIAR</b>	<b>9</b>	<b>0,61</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	4	0,27	6	4	2	0
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	3	0,2	3	2	1	1
Falta de Atendimento Domiciliar	2	0,14	1	1	0	1
<b>SERVIÇOS ON-LINE</b>	<b>3</b>	<b>0,2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Disque Saúde 160	3	0,2	3	3	0	0
<b>ACESSIBILIDADE</b>	<b>3</b>	<b>0,2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Acesso à Centro de Saúde	2	0,14	1	1	0	1
Falta de Estacionamento	1	0,07	1	1	0	0
<b>ÁREA PÚBLICA</b>	<b>2</b>	<b>0,14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Segurança	2	0,14	2	2	0	0
Mau Estado de Conservação	0	0	0	0	0	1
<b>BENEFÍCIOS</b>	<b>2</b>	<b>0,14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Transporte de Paciente	2	0,14	4	2	2	1
Demora Entrega de Benefícios	0	0	0	0	0	1
Suspensão Vale Transporte	0	0	0	0	0	1
<b>VIA PÚBLICA</b>	<b>1</b>	<b>0,07</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Buracos	1	0,07	0	0	0	1
<b>ZOONOSES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Infestação Animais	0	0	1	0	1	2
<b>SANEAMENTO BÁSICO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Viela Sanitária	0	0	1	0	1	0
<b>1479</b>	<b>100</b>	<b>1503</b>	<b>1130</b>	<b>373</b>	<b>529</b>	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	36	41,86	40	36	4	-
Sugestão	13	15,12	12	11	1	4
Encaminhado para Ciência	9	10,47	9	7	2	4
Encaminhado para Solicitar Informações	8	9,30	6	6	-	3
Encaminhado para Providência	20	23,26	18	14	4	9
<b>86</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>74</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	

**SMF – S. M. DE FINANÇAS**

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	1	100	0	0	0	1
<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
<b>PROCESSO MOROSO</b>	<b>213</b>	<b>81,61</b>	<b>242</b>	<b>162</b>	<b>80</b>	<b>54</b>
Revisão IPTU	45	17,24	49	30	19	17
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	20	7,66	29	16	13	4
Restituição IPTU	16	6,13	24	12	12	4
Cancelamento Débito ISSQN	12	4,6	14	10	4	2
Isenção IPTU	10	3,83	12	8	4	3
Restituição ISSQN	10	3,83	14	7	7	3
Compensação de ISSQN	8	3,07	13	8	5	0
Alteração Cadastral	7	2,68	4	4	0	3

Impugnação ISSQN	7	2,68	5	4	1	3
Isenção ITBI	7	2,68	7	5	2	2
Revisão ISSQN	7	2,68	10	6	4	1
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	6	2,3	6	5	1	1
Cancelamento Débito IPTU	5	1,92	7	5	2	0
Certidão Negativa de Débito	5	1,92	5	5	0	0
Compensação IPTU	5	1,92	6	4	2	1
Restituição ITBI	5	1,92	5	5	0	0
Atraso no Pagamento de Fornecedor	4	1,53	2	2	0	2
Cancelamento de Nota Fiscal	4	1,53	5	4	1	0
Registro de Nota Fiscal Eletrônica	4	1,53	5	4	1	0
Demora encerramento inscrição municipal	3	1,15	3	3	0	0
Opção Simples Nacional	3	1,15	2	2	0	1
(Des)Anexação de Lote	2	0,77	2	2	0	0
Cadastro CENE	2	0,77	0	0	0	2
Cancelamento Débito ITBI	2	0,77	1	1	0	1
Desmembramento de IPTU	2	0,77	1	1	0	1
Abertura de Inscrição Municipal	1	0,38	0	0	0	1
Aprovação de Projeto Residencial	1	0,38	1	1	0	0
Cadastro Nacional de Estabelecimentos	1	0,38	2	1	1	0
Cancelamento de Guia	1	0,38	2	1	1	0
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,38	1	1	0	0
Certidão de Valor Venal	1	0,38	1	1	0	0
Demora emissão Habite-se	1	0,38	1	1	0	0
Ficha Informativa	1	0,38	0	0	0	1
Incentivos Fiscais	1	0,38	1	1	0	0
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	0,38	0	0	0	1
Segunda Via de IPTU	1	0,38	1	1	0	0
Segunda Via de Planta de Imóvel	1	0,38	1	1	0	0
<b>TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO</b>	<b>10</b>	<b>3,83</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Falta de Informação	9	3,45	9	8	1	2
Divulgação Insuficiente	1	0,38	0	0	0	1
<b>ATENDIMENTO</b>	<b>17</b>	<b>6,51</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Qualidade do Atendimento	9	3,45	10	6	4	3
Dificuldades de Contato com a Secretária	4	1,53	3	3	0	1
Critério de Atendimento	3	1,15	2	2	0	1
Horário de Atendimento	1	0,38	1	1	0	0
<b>SERVIÇOS ON-LINE</b>	<b>18</b>	<b>6,9</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
SIAC	9	3,45	8	7	1	2
NFS-e	4	1,53	3	3	0	1
Emissão de Documento	3	1,15	4	3	1	0
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	2	0,77	1	1	0	1
<b>COBRANÇA INDEVIDA</b>	<b>2</b>	<b>0,77</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Notificação Irregular de Cobrança	2	0,77	3	2	1	0
<b>VIA PÚBLICA</b>	<b>1</b>	<b>0,38</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Falta de Iluminação na Rua	1	0,38	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100</b>	<b>287</b>	<b>199</b>	<b>88</b>	<b>66</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	1	5,88	-	-	-	1
Encaminhado para Solicitar Informações	4	23,53	3	3	-	1
Encaminhado para Ciência	1	5,88	2	1	1	-
Elogio	6	35,29	4	4	-	2
Sugestão	5	29,41	6	5	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

**SMU - S. M. DE URBANISMO**

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Corrupção Ativa/Passiva	3	60,00	3	2	1	1
Omissão	1	20,00	-	-	-	1
Prevaricação	1	20,00	1	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
<b>FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ</b>	<b>136</b>	<b>58,12</b>	<b>163</b>	<b>103</b>	<b>60</b>	<b>45</b>
Perturbação Sossego	70	29,91	79	46	33	32
Comércio Irregular	45	19,23	53	39	14	8
Construção Irregular	15	6,41	21	13	8	2
Vistoria em Imóvel	3	1,28	2	2	-	1
Imóvel Abandonado	2	0,85	2	2	-	-
Estacionamento Irregular	1	0,43	2	1	1	-
Antena Irregular	-	-	1	-	1	-
Publicidade Irregular	-	-	3	-	3	-
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Uso Irregular de Solo Público	-	-	-	-	-	1
<b>PROCESSO MOROSO</b>	<b>87</b>	<b>37,18</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
Alvará de Funcionamento	67	28,63	61	55	6	12
Aprovação de Projeto Residencial	7	2,99	7	5	2	2
Certidão de Uso do Solo	4	1,71	2	2	-	2
Aprovação de Projeto Comercial	3	1,28	3	3	-	-
Impugnação de Multa	2	0,85	1	1	-	1
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	1	0,43	1	1	-	-
Demora emissão Habite-se	1	0,43	1	1	-	-
Licenciamento Ambiental	1	0,43	1	1	-	-
Regularização de Área	1	0,43	2	1	1	-
<b>TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO</b>	<b>4</b>	<b>1,71</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Falta de Informação	3	1,28	3	2	1	1
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,43	1	1	-	-
<b>ATENDIMENTO</b>	<b>4</b>	<b>1,71</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Qualidade do Atendimento	3	1,28	3	3	-	1
Critério de Atendimento	1	0,43	1	1	-	1
<b>COBRANÇA INDEVIDA</b>	<b>3</b>	<b>1,28</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Intimação Irregular	1	0,43	1	1	-	-
Multas	1	0,43	1	1	-	-

Taxa	1	0,43	1	1	-	-
ACESSIBILIDADE	-	-	1	-	1	-
Falta de Estacionamento	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100</b>	<b>254</b>	<b>183</b>	<b>71</b>	<b>65</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	16,67	1	1	-	-
Encaminhado para Providência	4	66,67	5	4	1	-
Sugestão	1	16,67	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### SMRH - S. M. DE RECURSOS HUMANOS

Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	4	28,57	4	3	1	3
Abuso Autoridade	3	21,43	2	2	-	2
Dano Moral	2	14,29	1	1	-	3
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	14,29	2	1	1	2
Improbidade Administrativa	1	7,14	-	-	-	1
Outros	1	7,14	1	-	1	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	7,14	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	14	30,43	17	11	6	13
Concurso Público	9	19,57	9	7	2	9
Falta de Informação	4	8,70	6	3	3	4
Qualidade na Informação/Orientação	1	2,17	2	1	1	-
PROCESSO MOROSO	23	50,00	25	11	14	30
Averbação Tempo de Serviço	7	15,22	5	3	2	11
Licença Prêmio	4	8,70	3	2	1	2
Plano de Cargos e Salários	3	6,52	1	-	1	3
Certidão Tempo de Serviço	2	4,35	4	1	3	4
Convocação para Concurso Público	2	4,35	1	1	-	1
Verba Rescisória	2	4,35	1	1	-	1
Aposentadoria	1	2,17	3	1	2	-
Atraso no Repasse para Conveniado	1	2,17	1	1	-	-
Solicitação Abono Permanência	1	2,17	1	1	-	-
Alteração Cadastral	-	-	1	-	1	-
Certidão de Inteiro Teor	-	-	2	-	2	-
Demora no Pagamento de Pensão	-	-	1	-	1	-
Encargo/Rescisão	-	-	-	-	-	1
Incorporação de Vantagem	-	-	-	-	-	1
Não Pagamento Gratificação	-	-	1	-	1	-
Pagamento de Vencimento em Atraso	-	-	-	-	-	1
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Restituição de Taxa	-	-	-	-	-	4
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	3	6,52	7	3	4	-
Vale Alimentação	3	6,52	7	3	4	-

PATRIMÔNIO PÚBLICO	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Em Andamento
Falta de Condições de Trabalho	2	4,35	1	1	-	1
ATENDIMENTO	2	4,35	4	2	2	-
Dificuldades de Contato com a Secretaria	1	2,17	1	1	-	-
Qualidade do Atendimento	1	2,17	3	1	2	-
RECURSO HUMANO	2	4,35	1	1	-	2
Falta de Professor	1	2,17	-	-	-	1
Transferência de Servidor (a)	1	2,17	1	1	-	1
BENEFÍCIOS	-	-	1	-	1	2
Concessão de Benefícios	-	-	1	-	1	2
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>48</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	3	37,50	2	1	1	2
Encaminhado para Solicitar Informações	1	12,50	2	1	1	1
Elogio	1	12,50	1	1	-	-
Sugestão	3	37,50	6	3	3	4
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

Campinas, 17 de março de 2017  
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
 Ouvidor Geral do Município