

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

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 anual de 2017, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2017	
	Total	(%)
Protocolo	4.179	30,16
Orientação	3.179	22,94
Procedimento	6.497	46,89
	<b>13.855</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	2017	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	3.378	80,83
Anônimo	639	15,29
Não autoriza a identificação	162	3,88
	<b>4.179</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	2017	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	4.118	55,97
Internet	3.052	41,48
Pessoal	178	2,42
Carta	10	0,14
	<b>7.358</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	2017
	Total
Realizados no Período	4.185
Resolvido (Res. no Período + Res. Período Anterior)	4.390
Em Andamento	1.505
Tempo Médio de Resolução (dias)	121

## 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 2017.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos em 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	185	52,26	150	141	9	46
Falta do Dever de Urbanidade	40	11,30	46	32	14	15
Descumprimento de Horário de Trabalho	25	7,06	25	21	4	4
Ameaça	18	5,08	21	15	6	3
Abuso Autoridade	14	3,95	28	12	16	11
Assédio Moral	14	3,95	13	11	2	5
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	13	3,67	16	11	5	4
Maus Tratos	10	2,82	9	8	1	2
Agressão Física	5	1,41	5	5	-	1
Lesão Corporal	4	1,13	3	3	-	1
Calúnia, Injúria e Difamação	3	0,85	5	3	2	-
Desvio de Materiais/Verbas	3	0,85	6	3	3	2
Abandono de incapaz	2	0,56	1	1	-	1
Apropriação Indébita	2	0,56	3	2	1	2
Discriminação	2	0,56	3	2	1	1
Furto	2	0,56	5	2	3	1
Improbidade	2	0,56	7	2	5	1

Administrativa						
Assédio Sexual	1	0,28	-	-	-	1
Atentado Violento ao Pudor	1	0,28	2	1	1	-
Constrangimento	1	0,28	1	1	-	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	0,28	2	1	1	-
Danos ao Patrimônio Público	1	0,28	1	1	-	-
Desvio de Função	1	0,28	2	1	1	-
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	1	0,28	1	1	-	1
Falsificação de Documento Público/Particular	1	0,28	1	1	-	-
Outros	1	0,28	1	1	-	-
Violência Sexual Mediante Fraude	1	0,28	1	1	-	-
Dano Moral	0	0,00	4	-	4	5
Estelionato	-	-	1	-	1	-
Falsidade Ideológica	-	-	1	-	1	-
Infração ao E.C.A.	-	-	1	-	1	2
Omissão	-	-	7	-	7	2
Peculato	-	-	2	-	2	-
Prevaricação	-	-	2	-	2	-
Tráfico de Influência	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	<b>354</b>	<b>100</b>	<b>377</b>	<b>283</b>	<b>94</b>	<b>113</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	303	7,79	246	114	132	440
Atendimento	672	17,28	717	576	141	126
Fiscalização Ausente/Ineficaz	303	7,79	347	238	109	98
Processo Moroso	308	7,92	343	258	85	95
Consulta Médica	225	5,79	237	177	60	80
Via Pública	188	4,83	248	149	99	62
Medicamento	530	13,63	495	470	25	62
Material/Equipamento	192	4,94	199	150	49	59
Exame	179	4,60	182	141	41	58
Limpeza Pública	110	2,83	111	90	21	41
Transparência e Publicidade da Informação	107	2,75	112	86	26	41
Sinalização	34	0,87	31	24	7	40
Recurso Humano	171	4,40	184	148	36	35
Transporte Público Coletivo	80	2,06	79	54	25	30
Área Pública	79	2,03	88	63	25	29
Redutor de Velocidade do Trânsito	8	0,21	8	6	2	24
Cirurgia	66	1,70	61	51	10	21
Água Pluvial	20	0,51	20	13	7	18
Patrimônio Público	52	1,34	66	43	23	16
Benefícios	37	0,95	43	30	13	10
Calçamento/Muramento	10	0,26	22	6	16	7
Vagas Ensino Público	16	0,41	13	11	2	5
Documentação	29	0,75	29	24	5	5
Acessibilidade	11	0,28	13	8	5	4
Serviços On-line	39	1,00	41	35	6	4
Procedimento Administrativo	42	1,08	44	39	5	3
Cobrança Indevida	15	0,39	14	13	1	3
Saneamento Básico	4	0,10	5	2	3	2
Segurança Pública	14	0,36	17	13	4	2
Zoonoses	6	0,15	7	6	1	2
Visita Domiciliar	11	0,28	11	9	2	2
Abastecimento de Água	7	0,18	9	7	2	-
Merenda/Refeição	21	0,54	23	21	2	-
	<b>3.889</b>	<b>100</b>	<b>4.065</b>	<b>3.075</b>	<b>990</b>	<b>1.424</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	93	30,49	103	88	15	14
Encaminhado para Solicitar Informações	45	14,75	47	31	16	16
Encaminhado para Providência	42	13,77	73	32	41	20
Elogio	71	23,28	69	64	5	7
Sugestão	54	17,70	72	49	23	17
	<b>305</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>264</b>	<b>100</b>	<b>74</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	915	28,90
Válidos	2.251	71,10
	<b>3.166</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	802	35,63
Feminino	1.449	64,37
	<b>2.251</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	7	0,31
18 - 30	269	11,95
31 - 40	472	20,97
41 - 50	483	21,46
51 - 59	435	19,32
A partir de 60	584	25,94
Optou por não responder	1	0,04
	<b>2.251</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	11	0,49
Ensino Fundamental Incompleto	176	7,82
Ensino Fundamental	274	12,17
Ensino Médio Incompleto	83	3,69
Ensino Médio	771	34,25
Ensino Superior Incompleto	163	7,24
Ensino Superior	770	34,21
Optou por não responder	3	0,13
	<b>2.251</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	513	22,79
Do lar	279	12,39
Autônomo	328	14,57
Desempregado	224	9,95
Setor Público	249	11,06
Setor Privado	579	25,72
Terceiro Setor	20	0,89
Setor Informal	24	1,07
Estudante	30	1,33
Optou por não responder	5	0,22
	<b>2.251</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	544	24,17
Noroeste	240	10,66
Norte	371	16,48
Sudoeste	422	18,75
Sul	579	25,72
Outras Cidades	47	2,09
Sem Informação	48	2,13
	<b>2.251</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1571	69,79
Negra	162	7,20

Amarela	22	0,98
Parda	380	16,88
Indígena	6	0,27
Outros	97	4,31
Optou por não responder	13	0,58
	<b>2251</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Medicamento	108	39	59	114	89
Atendimento	92	49	61	69	104
Arborização	66	14	58	25	71
Processo Moroso	64	8	28	15	35
Via Pública	33	11	22	19	37
Consulta Médica	18	33	20	50	48
Exame	23	20	30	30	40
Recurso Humano	13	18	21	43	23
Material/Equipamento	32	11	22	31	45
Serviços On-line	3	0	3	0	4
Transporte Público Coletivo	6	3	14	2	17

Campinas, 03 de janeiro de 2018  
 Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
 Ouvidor Geral do Município

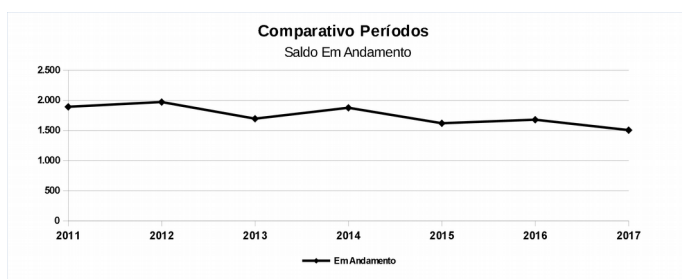
## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

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 anual 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	1.903	1.947	1.575	372	471
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	765	795	477	318	624
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	300	281	214	67	154
SMF - S.M. de Finanças	252	274	220	54	51
SMPU - S.M. de Planejamento e Urbanismo	235	287	205	82	37
SME - S.M. de Educação	234	248	213	35	41
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	88	89	76	13	12
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	65	68	53	15	55
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	52	58	45	13	7
SMASA - S.M. de Assistência Social e Segurança Alimentar	46	55	40	15	6
SMC - S.M. de Cultura	39	41	33	8	8
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	32	27	24	3	8
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	30	32	19	13	12
SMEGP - S. M. Executiva do Gabinete do Prefeito	23	22	22	-	1
SMVMADS - S.M. do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	19	24	18	6	2
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	16	23	14	9	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	12	17	12	5	-
SMCOM - S.M. de Comunicação	12	28	11	17	1
SMH - S.M. de Habitação	10	15	10	5	1
SMI - S.M. de Infraestrutura	10	8	8	-	4
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	7	9	7	2	-
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	6	6	4	2	2
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	4	5	3	2	2
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	4	3	3	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	4	4	4	-	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	3	3	-	-
SMA - S.M. de Administração	3	5	3	2	-
SMG - S.M. de Governo	3	6	2	4	1
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	2	2	2	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	2	2	2	-	-

SMDPDC - S.M. dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Cidadania	2	3	1	2	1
SMT - S.M. de Transportes	1	1	1	-	-
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	2	1	1	-
	<b>4.185</b>	<b>4.390</b>	<b>3.325</b>	<b>1.065</b>	<b>1.505</b>



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro de 2017.

**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	
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
2017	4.185	4.390	3.325	1.065	1.505

Campinas, 03 de janeiro de 2018  
Sebastião Sérgio Buani dos Santos  
Ouvidor Geral do Município