

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 4º TRIMESTRE DE 2009

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 quarto trimestre de 2009, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Em Andamento	455	41,14
Resolvido	200	18,08
Orientação	451	40,78
	1.106	100

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal sobre a qual procuramos informar os procedimentos ou locais possíveis para encaminhamento.

Formas de Atendimento	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone	956	86,44
Pessoal	120	10,85
Carta	14	1,27
Internet (*)	16	1,45
	1.106	100

(*) O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas (www.campinas.sp.gov.br/governo/ouvidoria) em 18 de dezembro de 2009.

A Forma de Identificação é considerada somente os atendimentos que originaram um protocolo e que será encaminhado para a Administração Pública Municipal.

Formas de Identificação	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	602	91,91
Não autoriza a identificação	5	0,76
Anônimo	48	7,33
	655	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.

Os encaminhamentos 'Recém Encaminhados' estão aguardando o prazo inicial de 15 dias para retorno das reclamações, sugestões e elogios, e nos casos de denúncias o prazo inicial é de 45 dias.

'Em Trâmite' se refere aos encaminhamentos que estão em andamento interno na Ouvidoria.

'Sem Resposta' são encaminhamentos que já esgotaram seu prazo inicial para retorno e passaram a ser cobrados.

'Resolvidos' são os casos que já foram encerrados.

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	(%)
Recém Encaminhado	66	9,78
Em Trâmite	49	7,26
Sem Resposta	352	52,15
Resolvido	208	30,81
	675	100

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

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.

"Recebido em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos no quarto trimestre de 2009.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no quarto trimestre de 2009.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do trimestre ainda estavam sem uma resolução, independente da data de recebimento.

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	20	45,45	12	1	11	16
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	7	15,91	9	1	8	7
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	11,36	8	3	5	7
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	6,82	1	1	-	-

Omissão	2	4,55	2	2	-	5
Abuso Autoridade	1	2,27	4	1	3	1
Ameaça	1	2,27	-	-	-	-
Discriminação	1	2,27	-	-	-	1
Disfunção	1	2,27	1	1	-	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	2,27	1	-	1	3
Maus Tratos	1	2,27	1	-	1	1
Tráfego de Entorpecentes	1	2,27	1	1	-	-
Assédio Moral	-	-	2	-	2	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
	44	100	43	11	32	41

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	120	18,52	74	13	61	419
Falta de Médico	55	8,49	64	13	51	63
Atendimento	47	7,25	57	12	45	61
Falta de Medicamento	46	7,10	52	21	31	27
Falta de Material	34	5,25	20	10	10	35
Demora em Atendimento	31	4,78	27	9	18	30
Conservação de Área Pública	25	3,86	10	2	8	49
Limpeza de Terreno	22	3,40	44	7	37	34
Demora em Marcar Consulta	20	3,09	24	9	15	19
Fiscalização Ausente/Ineficaz	16	2,47	30	5	25	57
Buracos	15	2,31	13	5	8	18
Pavimentação	15	2,31	10	1	9	37
Demora em Marcar Exame	12	1,85	15	7	8	14
Falta de Informação	12	1,85	15	8	7	11
Perturbação Sossego	12	1,85	12	2	10	14
Processo Moroso	12	1,85	32	5	27	41
Conservação de Passeio Público	10	1,54	7	1	6	11
Falta de Equipamentos	9	1,39	1	1	-	10
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	7	1,08	22	2	20	36
Revisão IPTU	7	1,08	3	-	3	49
Calçamento e Muramento	5	0,77	14	1	13	11
Construção Irregular	5	0,77	4	1	3	8
Cancelamento processo de execução fiscal.	4	0,62	3	4	-1	-
Implantação de Lombada	4	0,62	6	3	3	1
Rede de Esgoto	4	0,62	3	2	1	3
Sinalização	4	0,62	9	2	7	3
Cancelamento Débito IPTU	3	0,46	2	1	1	3
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	0,46	1	1	-	3
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,46	5	1	4	9
Falta de Professor	3	0,46	3	3	-	1
Falta de Vaga em Creche	3	0,46	2	1	1	2
Isenção IPTU	3	0,46	1	-	1	4
Nº Servidores insuficiente	3	0,46	4	1	3	3
Transferência de Escola	3	0,46	3	3	-	-
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	3	0,46	-	-	-	2
Transporte Programa PAI	3	0,46	7	3	4	-
Viola	3	0,46	1	-	1	4
Boca de Lobo	2	0,31	7	1	6	10
Comércio Irregular	2	0,31	4	-	4	5
Compensação IPTU	2	0,31	-	-	-	1
Conserto de Passeio Danificado	2	0,31	1	-	1	9

Corte de Água	2	0,31	2	2	-	-
Corte de benefício	2	0,31	-	-	-	1
Demora em Marcar Cirurgia	2	0,31	3	-	3	8
Descumprimento do Horário de Trabalho	2	0,31	2	-	2	4
Extravio de Resultado de Exame	2	0,31	5	2	3	-
Falta de Água	2	0,31	2	2	-	-
Falta de Segurança	2	0,31	1	1	-	2
Limpeza Pública	2	0,31	1	-	1	7
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	2	0,31	1	1	-	1
Restituição IPTU	2	0,31	4	2	2	3
Restituição ISSQN	2	0,31	5	1	4	1
Retirada de Tronco	2	0,31	-	-	-	2
Alteração Itinerário de Ônibus	1	0,15	-	1	-1	-
Ausência de Policiamento	1	0,15	-	-	-	1
Cauterização de raiz da árvore	1	0,15	-	-	-	3
Certidão de Valor Venal	1	0,15	1	1	-	-
Concessão de Benefícios	1	0,15	-	-	-	-
Demora encerramento ISSQN	1	0,15	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,15	-	-	-	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,15	1	-	1	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,15	1	-	1	1
Extravio de Prontuário	1	0,15	1	-	1	5
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,15	3	-	3	5
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,15	4	-	4	2
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,15	-	-	-	2
Falta de rampa para deficientes	1	0,15	-	-	-	1
Falta de uniforme	1	0,15	1	1	-	-
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	0,15	1	1	-	1
Falta Iluminação	1	0,15	6	1	5	16
Falta Sinalização Trânsito	1	0,15	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	0,15	1	1	-	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	0,15	-	-	-	-
Melhoria de ponto de ônibus	1	0,15	-	1	-1	2
Mesas e Cadeiras na Calçada	1	0,15	2	1	1	-
Não Pagamento de Fornecedor	1	0,15	-	-	-	1
Ressarcimento	1	0,15	1	-	1	2
Retirada de Entulhos	1	0,15	1	-	1	2
Revisão ISSQN	1	0,15	1	1	-	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,15	2	-	2	1
Suspensão Vale Transporte	1	0,15	1	1	-	-
Transferência de CS	1	0,15	1	1	-	1
Transporte de Paciente	1	0,15	1	1	-	-
Ausência de Recolha de Animais	-	-	1	-	1	-
Cancelamento Débito ISSQN	-	-	1	-	1	1
Cobrança Indevida	-	-	2	-	2	1
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	1
Estacionamento Irregular	-	-	2	-	2	-
Estrutura Precária de CS	-	-	4	-	4	5
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	1
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Falta de Vacina	-	-	2	-	2	1
Impostos e Taxas (*)	-	-	6	-	6	18

Não Cumprimento de Itinerário	-	-	2	-	2	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	1
Reparo de Guia	-	-	2	-	2	1
Retirada de Galhos	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	1	-	1	1
Total	648	100	696	184	512	1.230

(*) O item "Impostos e Taxas" a partir de setembro/2008 passou a não ser mais utilizado na classificação. Os encaminhamentos que se referem a este tipo de reclamação passaram a ser classificados de forma mais específica.

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 Solicitar Informações	21	46,67	19	10	9	18
Encaminhado para Ciência	11	24,44	12	5	7	9
Encaminhado para Providência	9	20,00	18	4	14	21
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	1	2,22	3	-	3	7
Sugestões	3	6,67	5	-	5	8
Total	45	100	57	19	38	63

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.

Sexo	Total	(%)
Masculino	209	37,79
Feminino	344	62,21
Total	553	100

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	76	13,74
31 - 40	98	17,72
41 - 50	130	23,51
51 - 59	124	22,42
A partir de 60	125	22,60
Total	553	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,40
Ensino Fundamental Incompleto	23	4,56
Ensino Fundamental	125	24,80
Ensino Médio Incompleto	21	4,17
Ensino Médio	203	40,28
Ensino Superior Incompleto	27	5,36
Ensino Superior	152	30,16
Total	504	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	142	25,68
Do lar	89	16,09
Autônomo	56	10,13
Desempregado	21	3,80
Setor Público	67	12,12
Setor Privado	165	29,84
Terceiro Setor	4	0,72
Setor Informal	5	0,90

Estudante	4	0,72
	553	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	134	24,23
Noroeste	45	8,14
Norte	101	18,26
Sudoeste	116	20,98
Sul	134	24,23
Outras Cidades	6	1,08
Sem Informação	16	2,89
Optou por não responder	1	0,18
	553	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	393	71,07
Negra	38	6,87
Amarela	3	0,54
Parda	107	19,35
Indígena	2	0,36
Outros	6	1,08
Optou por não responder	4	0,72
	553	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Sul	Norte	Sudoeste	Noroeste
Poda/Extração Árvore	42	5	34	9	26
Falta de Material	8	-	-	15	-
Falta de Médico	8	5	-	22	9
Atendimento	8	4	6	9	-
Conservação de Área Pública	8	5	-	-	-
Falta de Medicamento	-	5	7	12	14
Demora em Atendimento	-	-	7	-	6
Limpeza de Terreno	-	-	5	-	-
Demora em Marcar Consulta	-	-	-	-	7

Campinas, 30 de janeiro de 2010.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

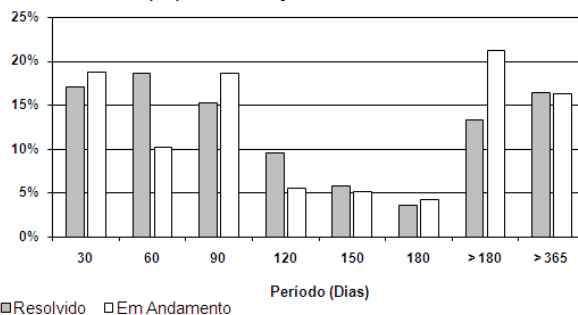
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do quarto trimestre de 2009, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Conforme verificado no quadro resumo abaixo constata-se que a resolução no quarto trimestre foi superior aos encaminhamentos realizados.

Administração Direta e Indireta	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	270	40,00	299	92	207	329
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	221	32,74	190	32	158	621
SMF - S.M. de Finanças	34	5,04	36	13	23	90
SME - S.M. de Educação	34	5,04	27	15	12	18
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	33	4,89	38	21	17	12
SMU - S.M. de Urbanismo	20	2,96	19	3	16	38
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	12	1,78	9	7	2	5
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	7	1,04	11	5	6	10

SMRH - S.M. de Recursos Humanos	7	1,04	26	2	24	22
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	6	0,89	9	-	9	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	5	0,74	5	3	2	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	5	0,74	3	3	-	2
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	4	0,59	2	1	1	4
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	4	0,59	2	3	4	2
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	3	0,44	1	1	-	2
Outros Órgãos	2	0,30	1	1	-	1
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	2	0,30	2	2	-	-
SMI - S.M. de Infraestrutura	2	0,30	6	1	5	1
SMAJ - PROCON	1	0,15	2	1	1	5
SMC - S.M. de Cultura	1	0,15	1	1	1	2
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	0,15	1	1	-	-
SMH - S.M. de Habitação	1	0,15	2	-	1	4
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	-	-	2	-	-	1
SMA - S.M. de Administração	-	-	1	-	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	-	1	-	-	-
GP - Gabinete do Prefeito	-	-	4	-	4	2
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	-	-	1	-	-	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	-	-	1	-	1	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	-	-	1	-	1	1
	675	100	703	208	495	1182

Tempo para Resolução x Em Andamento



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do quarto trimestre de 2009.

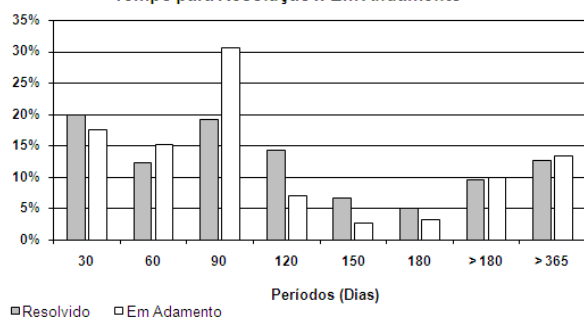
Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.

Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos realizados no quarto trimestre de 2009.

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	22	8,15
Em Trâmite	25	9,26
Sem Resposta	131	48,52
Resolvido	92	34,07
	270	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Transferência de CS	1	0,35	1	1	-	1
Transporte de Paciente	1	0,35	1	1	-	-
Ausência de Recolha de Animais	-	-	1	-	1	-
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	-	-	-	-	-	1
Estrutura Precária de CS	-	-	4	-	4	5
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falta de Vacina	-	-	2	-	2	1
Processo Moroso	-	-	2	-	2	-
Total	288	100	320	93	227	351

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	12	54,55	7	-	7	14
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	18,18	5	-	5	6
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	13,64	3	1	2	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	4,55	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	4,55	1	-	1	1
Omissão	1	4,55	1	1	-	5
Abuso Autoridade	-	-	2	-	2	1
Assédio Moral	-	-	1	-	1	-
Total	22	100	20	2	18	32

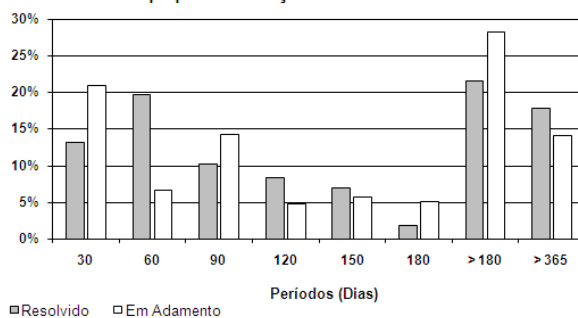
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	3	75,00	5	2	3	2
Encaminhado para Providência	1	25,00	1	1	-	5
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	2	-	2	3
Sugestões	1	20,00	4	-	4	4
Total	5	100	12	3	9	14

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	16	7,24
Em Trâmite	6	2,71
Sem Resposta	167	75,57
Resolvido	32	14,48
Total	221	100

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Médico	55	19,10	64	13	51	63
Falta de Medicamento	46	15,97	52	21	31	27
Atendimento	38	13,19	44	9	35	53
Falta de Material	34	11,81	20	10	10	33
Demora em Atendimento	31	10,76	25	9	16	30
Demora em Marcar Consulta	20	6,94	23	9	14	19
Demora em Marcar Exame	11	3,82	15	7	8	13
Falta de Equipamentos	9	3,13	1	1	-	9
Falta de Informação	8	2,78	8	5	3	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	2,78	10	-	10	21
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	7	2,43	22	2	20	36
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	1,04	1	1	-	3
Nº Servidores insuficiente	3	1,04	3	1	2	3
Extravio de Resultado de Exame	2	0,69	5	2	3	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	0,69	3	1	2	3
Demora em Marcar Cirurgia	1	0,35	2	-	2	7
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,35	1	-	1	1
Descumprimento do Horário de Trabalho	1	0,35	2	-	2	3
Extravio de Prontuário	1	0,35	1	-	1	5
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,35	3	-	3	5
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,35	-	-	-	2
Falta de rampa para deficientes	1	0,35	-	-	-	1
Falta de Segurança	1	0,35	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,35	2	-	2	1

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	100	1	-	1	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Total	2	100	1	-	1	2

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	120	52,63	74	13	61	419
Conservação de Área Pública	25	10,96	10	2	8	49

Limpeza de Terreno	22	9,65	44	7	37	34
Buracos	14	6,14	12	4	8	18
Pavimentação	14	6,14	8	1	7	37
Conservação de Passeio Público	10	4,39	7	1	6	11
Calçamento e Muramento	5	2,19	14	1	13	11
Boca de Lobo	2	0,88	6	1	5	10
Conserto de Passeio Danificado	2	0,88	1	-	1	9
Limpeza Pública	2	0,88	1	-	1	7
Retirada de Tronco	2	0,88	-	-	-	2
Vieira	2	0,88	1	-	1	3
Cauterização de raiz da árvore	1	0,44	-	-	-	3
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,44	1	-	1	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,44	3	-	3	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,44	2	-	2	5
Falta Iluminação	1	0,44	6	1	5	16
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,44	9	1	8	12
Processo Moroso	1	0,44	3	-	3	6
Retirada de Entulhos	1	0,44	1	-	1	2
Atendimento	-	-	-	-	-	1
Falta de Informação	-	-	-	-	-	1
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	-
Reparo de Guia	-	-	2	-	2	1
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Retirada de Galhos	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Total	228	100	206	32	174	663

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Revisão IPTU	7	21,2	3	-	3	49
Atendimento	5	15,15	3	2	1	2
Cancelamento Débito IPTU	3	9,09	2	1	1	3
Isenção IPTU	3	9,09	1	-	1	4
Compensação IPTU	2	6,06	-	-	-	2
Falta de Informação	2	6,06	3	2	1	-
Restituição IPTU	2	6,06	4	2	2	3
Restituição ISSQN	2	6,06	5	1	4	1
Cancelamento processo de execução fiscal	1	3,03	1	1	-	-
Certidão de Valor Venal	1	3,03	1	1	-	-
Demora encerramento ISSQN	1	3,03	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	3,03	1	1	-	-
Não Pagamento de Fornecedor	1	3,03	-	-	-	1
Processo Moroso	1	3,03	2	-	2	3
Revisão ISSQN	1	3,03	1	1	-	-
Cancelamento Débito ISSQN	-	-	1	-	1	1
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	1
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Falta de Material	-	-	-	-	-	1
Impostos e Taxas (*)	-	-	6	-	6	18
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	1
Total	33	100	37	12	25	91

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	3	75,00	4	-	4	8
Encaminhado para Ciência	1	25,00	2	1	1	1
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	2
Total	4	100	6	1	5	11

(*) O item "Impostos e Taxas" a partir de setembro/2008 passou a não ser mais utilizado na classificação. Os encaminhamentos que se referem a este tipo de reclamação passaram a ser classificados de forma mais específica.

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	100	1	1	-	-
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	2
Total	1	100	1	1	-	2

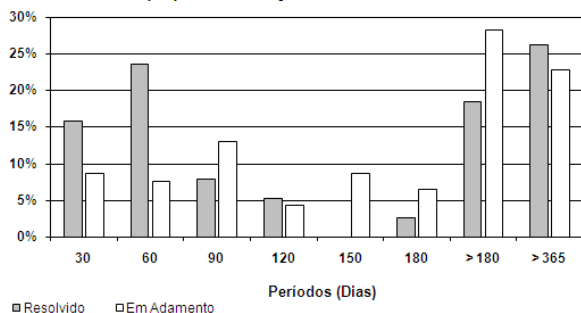
SMF - S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	4	11,76
Em Trâmite	2	5,88
Sem Resposta	15	44,12
Resolvido	13	38,24
Total	34	100

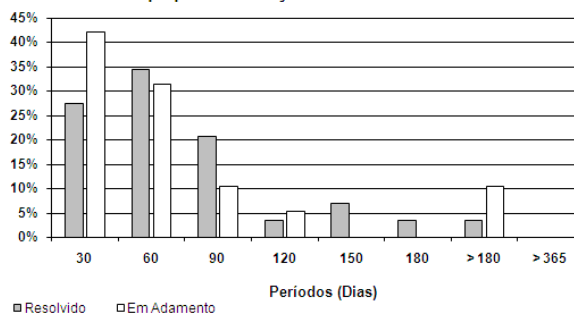
SME - S. M. DE EDUCAÇÃO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	6	17,65
Em Trâmite	4	11,76
Sem Resposta	9	26,47
Resolvido	15	44,12
Total	34	100

Tempo para Resolução x Em Andamento

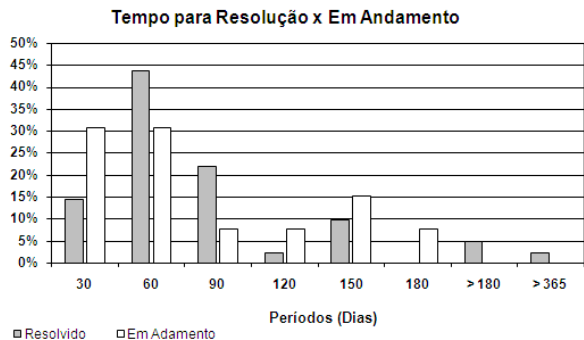


Tempo para Resolução x Em Andamento



Reclamações	Recebido	Resolvido	Em
-------------	----------	-----------	----

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	3	38	2	1	1	1
Abuso Autoridade	1	13	1	1	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	13	-	-	-	1
Disfunção	1	13	1	1	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	13	3	1	2	-
Maus Tratos	1	13	1	-	1	1
Assédio Moral	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	-	-	-	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	-
Total	8	100	11	4	7	3



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	100	2	1	1	-
Total	1	100	2	1	1	-

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Professor	3	17	3	3	-	1
Falta de Vaga em Creche	3	17	2	1	1	2
Transferência de Escola	3	17	3	3	-	-
Atendimento	2	11	1	-	1	2
Demora para Entrega de Documento	1	5,6	-	-	-	1
Descumprimento do Horário de Trabalho	1	5,6	-	-	-	1
Falta de Informação	1	5,6	-	-	-	1
Falta de uniforme	1	5,6	1	1	-	-
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	5,6	1	1	-	1
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	1	5,6	-	-	-	1
Processo Moroso	1	5,6	-	-	-	1
Nº Servidores insuficiente	-	-	1	-	1	-
Total	18	100	12	9	3	11

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	4	15	3	3	-	2
Implantação de Lombada	4	15	5	3	2	1
Sinalização	4	15	9	2	7	3
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	3	12	-	-	-	3
Transporte Programa PAI	3	12	7	3	4	-
Alteração Itinerário de Ônibus	1	3,9	1	1	-	-
Atendimento	1	3,9	-	-	-	1
Falta de Informação	1	3,9	2	1	1	-
Falta Sinalização Trânsito	1	3,9	-	-	-	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	3,9	-	-	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	1	3,9	1	1	-	2
Processo Moroso	1	3,9	1	1	-	-
Suspensão Vale Transporte	1	3,9	1	1	-	-
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	2	-	2	-
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Não Cumprimento de Itinerário	-	-	2	-	2	-
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Total	26	100	34	16	18	12

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	50	1	-	1	3
Encaminhado para Providência	2	25	1	1	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	2	25	3	1	2	1
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	-	-	1	-	1	-
Total	8	100	6	2	4	5

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	3	43	3	2	1	1
Encaminhado para Ciência	2	29	-	-	-	2
Encaminhado para Providência	2	29	2	2	-	-
Total	7	100	5	4	1	2

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	4	12,12
Em Trâmite	4	12,12
Sem Resposta	4	12,12
Resolvido	21	63,64
Total	33	100

Campinas, 30 de janeiro de 2010.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município