

RELATÓRIO DE ATIVIDADES**2º TRIMESTRE DE 2010**

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 segundo trimestre de 2010, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	862	57,43
Orientação	639	42,57
	1.501	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	1069	71,22
Internet (*)	290	19,32
Pessoal	132	8,79
Carta	10	0,67
	1.501	100

(*) O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas (www.campinas.sp.gov.br/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	764	88,63
Anônimo	86	9,98
Não autoriza a identificação	12	1,39
	862	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	124	13,41
Em Trâmite	92	9,95
Sem Resposta	396	42,81
Resolvido	313	33,84
	925	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 segundo trimestre de 2010.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no segundo trimestre de 2010.

"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	10	22,22	14	-	14	24
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	9	20,00	7	1	6	10
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	7	15,56	6	1	5	7
Impossibilidade de Fruição de Direito	3	6,67	4	1	3	5
Assédio Moral	2	4,44	-	-	-	2

Disfunção	2	4,44	-	-	-	2
Maus Tratos	2	4,44	1	-	1	1
Usurpação de Função Pública	2	4,44	1	1	-	-
Abuso Autoridade	1	2,22	1	1	-	2
Ameaça	1	2,22	1	-	1	1
Corrupção Ativa/Passiva	1	2,22	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Particular	1	2,22	1	1	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	2,22	1	-	1	-
Nepotismo	1	2,22	1	1	-	-
Omissão	1	2,22	-	-	-	5
Tráfico de Entorpecentes	1	2,22	-	-	-	1
	45	100	38	7	31	61

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	100	11,01	66	18	48	542
Demora em Atendimento	75	8,26	35	10	25	82
Falta de Médico	65	7,16	39	8	31	62
Fiscalização Ausente/Ineficaz	58	6,39	47	10	37	89
Limpeza de Terreno	58	6,39	86	21	65	41
Processo Moroso	40	4,41	49	16	33	54
Atendimento	36	3,96	51	13	38	60
Conservação de Área Pública	34	3,74	58	9	49	71
Falta de Medicamento	30	3,30	32	9	23	27
Demora em Marcar Consulta	27	2,97	18	8	10	27
Calçamento e Muramento	23	2,53	31	9	22	17
Buracos	22	2,42	24	7	17	25
Infestação Animais	16	1,76	7	7	-	8
Falta de Informação	14	1,54	11	3	8	18
Perturbação Sossego	14	1,54	24	7	17	20
Conservação de Passeio Público	13	1,43	17	4	13	14
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	13	1,43	7	6	1	6
Demora em Marcar Exame	12	1,32	9	6	3	15
Nº Servidores insuficiente	12	1,32	7	4	3	7
Pavimentação	11	1,21	51	2	49	33
Falta de Material	9	0,99	11	2	9	19
Revisão IPTU	9	0,99	32	1	31	31
Viola	9	0,99	6	3	3	6
Demora em Marcar Cirurgia	7	0,77	6	3	3	7
Descumprimento do Horário de Trabalho	7	0,77	4	3	1	5
Falta de Professor	7	0,77	3	2	1	4
Falta de Vacina	7	0,77	4	4	-	2
Falta Iluminação	7	0,77	5	2	3	17
Sinalização	7	0,77	10	3	7	6
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	6	0,66	5	1	4	33
Falta de Limpeza e Higiene no Local	6	0,66	5	3	2	7
Falta de Vaga em Creche	6	0,66	8	5	3	1
Rede de Esgoto	6	0,66	9	6	3	2
Demora encerramento ISSQN	5	0,55	1	1	-	5
Falta de Manutenção dos Equipamentos	5	0,55	5	1	4	12
Rede de Água	5	0,55	4	4	-	1
Restituição IPTU	5	0,55	10	3	7	3
Estrutura Precária de CS	4	0,44	2	1	1	10
Falta Sinalização Trânsito	4	0,44	4	2	2	2

Implantação de Lombada	4	0,44	6	1	5	1
Recapeamento	4	0,44	2	2	-	3
Cirurgia Desmarcada	3	0,33	4	3	1	-
Compensação IPTU	3	0,33	4	1	3	1
Corte de Água	3	0,33	3	3	-	-
Demora na Entrega do Uniforme	3	0,33	3	3	-	-
Desabastecimento de Água	3	0,33	3	3	-	-
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,33	-	-	-	2
Estrutura Precária de EMEFs, CEMETs e Escolas	3	0,33	3	2	1	1
Falta de Segurança	3	0,33	2	2	-	1
Restituição ISSQN	3	0,33	3	2	1	1
Retirada de Entulhos	3	0,33	3	1	2	3
Serviços On-line	3	0,33	3	3	-	-
Transferência de CS	3	0,33	2	2	-	2
Transporte Programa PAI	3	0,33	3	3	-	-
Boca de Lobo	2	0,22	16	-	16	11
Cancelamento Débito ISSQN	2	0,22	3	1	2	2
Cauterização de raiz da árvore	2	0,22	-	-	-	5
Cobrança Indevida	2	0,22	2	-	2	4
Construção Irregular	2	0,22	5	1	4	5
Demora para Resultado e Entrega de Exame	2	0,22	5	2	3	-
Desdobramento IPTU	2	0,22	-	-	-	3
Estacionamento Irregular	2	0,22	1	1	-	-
Extravio de Prontuário	2	0,22	2	-	2	5
Falta de Dentista	2	0,22	1	-	1	2
Falta de Equipamentos	2	0,22	9	-	9	5
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,22	-	-	-	3
Falta de monitores em creche/escola	2	0,22	4	1	3	1
Falta de uniforme	2	0,22	3	1	2	1
Horário de Atendimento	2	0,22	-	-	-	1
Invasão Área Pública	2	0,22	-	-	-	2
Isenção IPTU	2	0,22	5	2	3	-
Limpeza Pública	2	0,22	9	1	8	6
Manutenção de Sinalização Viária	2	0,22	1	1	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	2	0,22	2	1	1	-
Remoção de Árvore	2	0,22	-	-	-	2
Cancelamento Débito IPTU	1	0,11	4	1	3	1
Cancelamento isenção IPTU	1	0,11	1	1	-	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,11	-	-	-	1
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	0,11	2	1	1	-
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	1	0,11	-	-	-	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,11	-	-	-	2
Falta de Água	1	0,11	1	1	-	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,11	1	-	1	4
Falta de manutenção de patrimônio público	1	0,11	-	-	-	-
Falta de rampa para deficientes	1	0,11	-	-	-	-
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	1	0,11	-	-	-	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,11	1	1	-	-
Grade de Boca de Lobo	1	0,11	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	0,11	2	-	2	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	0,11	3	-	3	1
Mau Estado Conservação Ônibus	1	0,11	1	1	-	-
Mudança de ponto de ônibus	1	0,11	2	1	1	-
Multas	1	0,11	1	1	-	-

Não Cumprimento de Itinerário	1	0,11	-	-	-	1
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,11	1	1	-	-
Reparo de Guia	1	0,11	-	-	-	3
Retirada de Galhos	1	0,11	1	-	1	2
Retirada de Lombada	1	0,11	1	-	1	-
Revisão ISSQN	1	0,11	1	-	1	-
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,11	1	1	-	-
Comércio Irregular	-	-	5	-	5	2
Concessão de Benefícios	-	-	2	-	2	3
Conserto de Passeio Danificado	-	-	2	-	2	1
Corte de benefício	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Falta de Vaga em Escola Fundamental	-	-	1	-	1	-
Impostos e Taxas (*)	-	-	9	-	9	7
Mesas e Cadeiras na Calçada	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	-	-	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	2	-	2	-
Retirada de Tronco	-	-	-	-	-	2
Transferência de Escola	-	-	2	-	2	-
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	-	-	2	-	2	-
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	2
908	100	968	280	688	1.503	

(*) 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	42	54,55	47	29	18	20
Encaminhado para Ciência	20	25,97	19	5	14	15
Sugestões	18	100,00	16	7	9	12
Encaminhado para Providência	14	18,18	18	8	10	18
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	1	1,30	1	-	1	8
95	100	101	49	52	73	

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	241	36,13
Feminino	426	63,87
667	100	

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	2	0,30
18 - 30	94	14,09
31 - 40	145	21,74
41 - 50	155	23,24

51 - 59	127	19,04
A partir de 60	144	21,59
	667	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,30
Ensino Fundamental Incompleto	16	2,40
Ensino Fundamental	158	23,69
Ensino Médio Incompleto	22	3,30
Ensino Médio	242	36,28
Ensino Superior Incompleto	37	5,55
Ensino Superior	189	28,34
Optou por não responder	1	0,15
	667	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	152	22,79
Do lar	88	13,19
Autônomo	72	10,79
Desempregado	38	5,70
Setor Público	68	10,19
Setor Privado	233	34,93
Terceiro Setor	4	0,60
Setor Informal	4	0,60
Estudante	6	0,90
Optou por não responder	2	0,30
	667	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	190	28,49
Noroeste	61	9,15
Norte	114	17,09
Sudoeste	131	19,64
Sul	161	24,14
Outras Cidades	10	1,50
	667	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodscendente	1	0,15
Branca	476	71,36
Negra	48	7,20
Amarela	9	1,35
Parda	124	18,59
Outros	3	0,45
Optou por não responder	6	0,90
	667	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	36	4	21	7	26
Limpeza de Terreno	20	2	13	6	11
Demora em Atendimento	16	10	11	9	21
Processo Moroso	15	1	5	1	2
Conservação de Área Pública	15	3	4	6	6
Falta de Médico	10	8	9	17	17
Falta de Informação	-	4	3	2	4
Falta de Medicamento	6	4	5	9	6
Demora em Marcar Consulta	1	1	3	15	7
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	2	1	9	1

Fiscalização Ausente/Ineficaz	13	2	4	1	10
Desdobramento IPTU	1	-	-	-	-
Falta de Segurança	1	-	-	-	-
Restituição IPTU	2	-	-	-	2
Atendimento	6	3	5	3	8

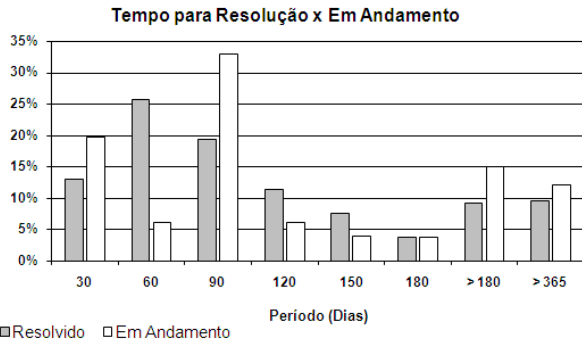
Campinas, 30 de julho de 2010.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2º TRIMESTRE DE 2010

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 segundo trimestre de 2010, 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	290	361	77	284	807
SMS - S. M. de Saúde	289	242	71	171	388
SME - S. M. de Educação	59	54	29	25	27
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	54	59	20	39	27
SMF - S. M. de Finanças	52	97	22	75	68
SMU - S. M. de Urbanismo	41	55	15	40	54
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	26	30	22	8	7
SMMA - S. M. de Meio Ambiente	20	20	20	-	1
SMRH - S. M. de Recursos Humanos	20	18	7	11	33
SMC - S. M. de Cultura	14	4	3	1	11
SMI - S. M. de Infraestrutura	7	15	4	11	3
GP - Gabinete do Prefeito	5	4	3	1	3
SMAJ - PROCON	5	4	1	1	11
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	5	3	3	-	2
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	4	4	1	3	3
Outros Órgãos	8	9	5	4	-
SMAJ - S. M. de Assuntos Jurídicos	4	1	-	1	16
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	3	8	2	6	4
SMA - S. M. de Administração	3	2	-	2	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	2	2	-	4
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	3	3	2	1	1
SMCASP - S. M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	2	2	1	1	2
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	2	3	2	1	-
SMH - S. M. de Habitação	2	3	-	3	6
SMCAIS - S. M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	2	4	1	3	1
SMPDU - S. M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	1	4	-	4	1
CT - S. M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	1	-	1	1
SMEL - S. M. de Esportes e Lazer	-	2	-	2	1
	925	1.014	313	699	1.485



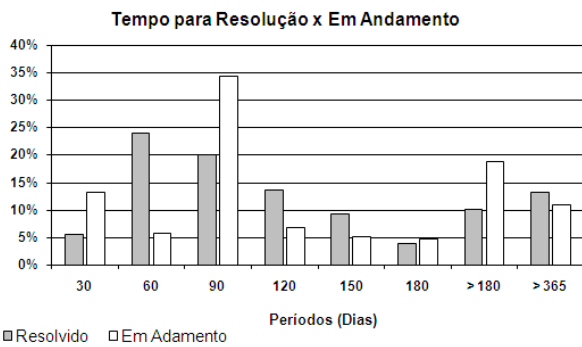
Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo trimestre de 2010.

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 segundo trimestre de 2010.

SMS - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	32	11,03
Em Trâmite	23	7,93
Sem Resposta	158	54,48
Resolvido	77	26,55
Total	290	100



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Danos ao Patrimônio Particular	1	100	1	1	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	2	-	2	1
Total	1	100	3	1	2	1

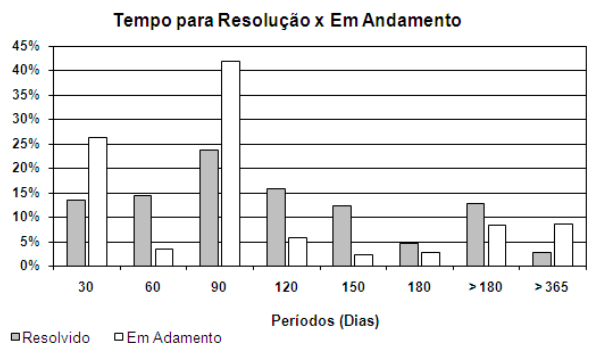
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	100	31,35	66	18	48	542
Limpeza de Terreno	58	18,18	86	21	65	41
Conservação de Área Pública	34	10,66	55	9	46	71
Calçamento e Muramento	22	6,90	31	9	22	16
Buracos	21	6,58	24	7	17	24
Infestação Animais	14	4,39	7	7	-	6
Conservação de Passeio Público	13	4,08	16	4	12	14
Pavimentação	8	2,51	51	2	49	30
Falta Iluminação	7	2,19	5	2	3	17
Vieira	7	2,19	5	2	3	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	6	1,88	10	1	9	16

Recapeamento	4	1,25	2	2	-	3
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,94	-	-	-	2
Processo Moroso	3	0,94	1	1	-	5
Boca de Lobo	2	0,63	14	-	14	11
Cauterização de raiz da árvore	2	0,63	-	-	-	5
Limpeza Pública	2	0,63	9	1	8	6
Remoção de Árvore	2	0,63	-	-	-	2
Retirada de Entulhos	2	0,63	1	-	1	3
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	0,31	2	1	1	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,31	-	-	-	2
Falta de Equipamentos	1	0,31	1	-	1	1
Falta de Informação	1	0,31	1	1	-	1
Falta de Segurança	1	0,31	-	-	-	1
Grade de Boca de Lobo	1	0,31	-	-	-	1
Multas	1	0,31	1	1	-	-
Reparo de Guia	1	0,31	-	-	-	3
Retirada de Galhos	1	0,31	1	-	1	2
Atendimento	-	-	2	-	2	-
Conserto de Passeio Danificado	-	-	2	-	2	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	1	-	1	4
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	-
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
Retirada de Tronco	-	-	-	-	-	2
Total	319	100	397	89	308	837

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	3	42,86	2	2	-	-
Sugestões	3	42,86	3	2	1	3
Encaminhado para Ciência	1	14,29	3	-	3	4
Encaminhado para Providência	-	-	3	-	3	6
Total	7	100	11	4	7	13

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	41	14,19
Em Trâmite	12	4,15
Sem Resposta	165	57,09
Resolvido	71	24,57
Total	289	100



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	4	30,77	8	-	8	21
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	30,77	4	-	4	4
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	23,08	3	-	3	6
Assédio Moral	1	7,69	-	-	-	2
Usurpação de Função Pública	1	7,69	-	-	-	-
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	1	-	1	1
Omissão	-	-	-	-	-	4
Total	13	100	17	-	17	39

Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,29	1	1	-	-
Conservação de Área Pública	-	-	1	-	1	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Total	346	100	258	80	178	429

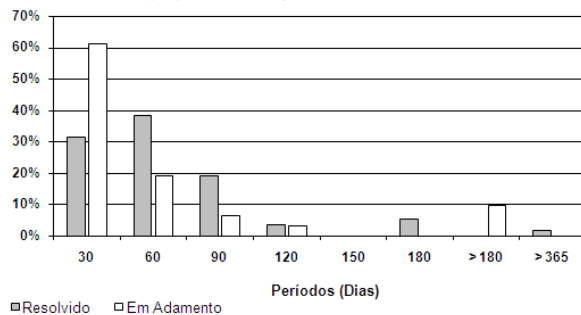
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	40,00	-	-	-	4
Encaminhado para Solicitar Informações	3	30,00	2	-	2	3
Sugestões	3	30,00	2	1	1	4
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	3
Total	10	100	5	1	4	14

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Demora em Atendimento	71	20,52	32	9	23	79
Falta de Médico	65	18,79	39	8	31	62
Falta de Medicamento	30	8,67	32	9	23	27
Demora em Marcar Consulta	27	7,80	18	8	10	27
Atendimento	24	6,94	36	6	30	53
Fiscalização Ausente/Ineficaz	21	6,07	17	1	16	38
Demora em Marcar Exame	12	3,47	9	6	3	15
Falta de Informação	10	2,89	4	1	3	11
Nº Servidores insuficiente	10	2,89	3	3	-	6
Falta de Material	8	2,31	10	2	8	17
Demora em Marcar Cirurgia	7	2,02	5	3	2	7
Falta de Vacina	7	2,02	4	4	-	2
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	6	1,73	5	1	4	33
Descumprimento do Horário de Trabalho	6	1,73	4	3	1	4
Falta de Limpeza e Higiene no Local	5	1,45	3	2	1	7
Processo Moroso	5	1,45	5	4	1	1
Estrutura Precária de CS	4	1,16	2	1	1	10
Cirurgia Desmarcada	3	0,87	4	3	1	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,87	3	-	3	6
Transferência de CS	3	0,87	2	2	-	2
Demora para Resultado e Entrega de Exame	2	0,58	5	2	3	-
Extravio de Prontuário	2	0,58	2	-	2	5
Falta de Dentista	2	0,58	1	-	1	2
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,58	-	-	-	3
Horário de Atendimento	2	0,58	-	-	-	1
Infestação Animais	2	0,58	-	-	-	2
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	1	0,29	-	-	-	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,29	1	-	1	4
Falta de Equipamentos	1	0,29	8	-	8	4
Falta de manutenção de patrimônio público	1	0,29	-	-	-	-
Falta de rampa para deficientes	1	0,29	-	-	-	-
Falta de Vaga para Internação	1	0,29	1	1	-	-

SME – S. M. DE EDUCAÇÃO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	8	13,56
Em Trâmite	9	15,25
Sem Resposta	13	22,03
Resolvido	29	49,15
Total	59	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Disfunção	2	18,2	-	-	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	2	18,2	2	-	2	1
Maus Tratos	2	18,2	1	-	1	1
Abuso Autoridade	1	9,09	1	1	-	-
Assédio Moral	1	9,09	-	-	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	9,09	-	-	-	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	9,09	1	1	-	2
Tráfico de Entorpecentes	1	9,09	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	-
Total	11	100	6	2	4	7

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	13	28,3	6	6	-	6
Falta de Professor	7	15,2	3	2	1	4
Falta de Vaga em Creche	6	13	8	5	3	1
Demora na Entrega do Uniforme	3	6,52	3	3	-	-

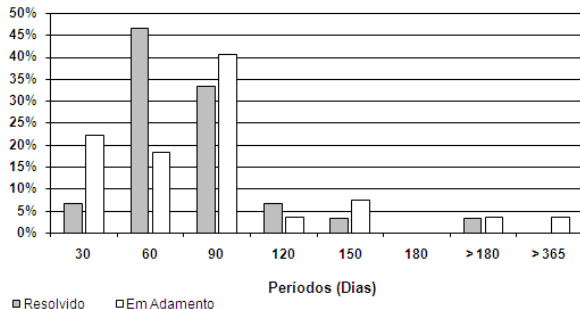
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	3	6,52	3	2	1	1
Processo Moroso	3	6,52	1	1	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	4,35	1	1	-	1
Falta de monitores em creche/escola	2	4,35	4	1	3	1
Falta de uniforme	2	4,35	3	1	2	1
Nº Servidores insuficiente	2	4,35	4	1	3	1
Atendimento	1	2,17	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	2,17	1	1	-	-
Falta de Material	1	2,17	-	-	-	1
Conservação de Área Pública	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	1	-	1	-
Falta de Vaga em Escola Fundamental	-	-	1	-	1	-
Transferência de Escola	-	-	2	-	2	-
46	100	42	24	18	20	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	57,14	2	-	2	2
Encaminhado para Solicitar Informações	3	42,86	4	3	1	1
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	-	-	1	-	1	-
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	1
7	100	8	3	5	4	

EMDEC – EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	17	31,48
Em Trâmite	4	7,41
Sem Resposta	13	24,07
Resolvido	20	37,04
54	100	

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	42,86	2	1	1	-
Falta do Dever de Urbanidade	2	28,57	2	-	2	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	14,29	-	-	-	1
Omissão	1	14,29	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	2	-	2	-

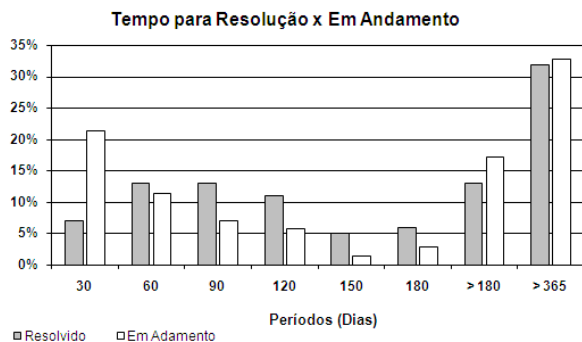
7	100	6	1	5	2
---	-----	---	---	---	---

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	7	16,28	4	-	4	4
Sinalização	7	16,28	10	3	7	6
Falta Sinalização Trânsito	4	9,30	4	2	2	2
Implantação de Lombada	4	9,30	5	1	4	1
Transporte Programa PAI	3	6,98	3	3	-	-
Atendimento	2	4,65	2	-	2	-
Estacionamento Irregular	2	4,65	1	1	-	-
Manutenção de Sinalização Viária	2	4,65	1	1	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	2	4,65	2	1	1	-
Cobrança Indevida	1	2,33	-	-	-	1
Falta de Informação	1	2,33	1	-	1	-
Falta de Segurança	1	2,33	1	1	-	-
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	1	2,33	-	-	-	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	2,33	3	-	3	1
Mau Estado Conservação Ônibus	1	2,33	1	1	-	-
Mudança de ponto de ônibus	1	2,33	2	1	1	-
Não Cumprimento de Itinerário	1	2,33	-	-	-	1
Processo Moroso	1	2,33	-	-	-	1
Retirada de Lombada	1	2,33	-	-	-	-
Concessão de Benefícios	-	-	2	-	2	3
Corte de benefício	-	-	1	-	1	-
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	-	-	2	-	2	-
43	100	45	15	30	22	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	3	50,00	2	2	-	-
Sugestão	2	33,33	3	1	2	1
Encaminhado para Ciência	1	16,67	1	-	1	1
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	2	-	2	1
6	100	8	3	5	3	

SMF - S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	5	9,62
Em Trâmite	8	15,38
Sem Resposta	17	32,69
Resolvido	22	42,31
52	100	



Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Revisão IPTU	9	18,37	32	1	31	31
Demora encerramento ISSQN	5	10,2	1	1	-	5
Restituição IPTU	5	10,2	10	3	7	3
Processo Moroso	4	8,16	5	2	3	4
Atendimento	3	6,12	4	2	2	1
Compensação IPTU	3	6,12	4	1	3	1
Restituição ISSQN	3	6,12	3	2	1	1
Serviços On-line	3	6,12	3	3	-	-
Cancelamento Débito ISSQN	2	4,08	3	1	2	2
Desdobramento IPTU	2	4,08	-	-	-	3
Isenção IPTU	2	4,08	5	2	3	-
Cancelamento Débito IPTU	1	2,04	4	1	3	1
Cancelamento isenção IPTU	1	2,04	1	1	-	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	2,04	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	2,04	1	-	1	3
Demora em Atendimento	1	2,04	1	-	1	1
Falta de Informação	1	2,04	1	-	1	2
Impugnação ISSQN	1	2,04	2	-	2	1
Revisão ISSQN	1	2,04	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falta de Material	-	-	1	-	1	-
Impostos e Taxas (*)	-	-	9	-	9	7
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	-	-	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	2	-	2	-
Total	49	100	94	20	74	68

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	2	66,67	2	2	-	-
Sugestão	1	33,33	1	1	-	-
Encaminhado para Ciência	-	-	1	-	1	-
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	2	-	2	-
Total	3	100	6	3	3	-