

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**4º 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 quarto trimestre de 2010, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	623	64,83
Orientação	338	35,17
	961	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	625	65,04
Internet (*)	239	24,87
Pessoal	91	9,47
Carta	6	0,62
	961	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	562	90,21
Anônimo	56	8,99
Não autoriza a identificação	5	0,80
	623	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	50	7,56
Em Trâmite	42	6,35
Sem Resposta	296	44,78
Resolvido	273	41,30
	661	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 terceiro trimestre de 2010.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no terceiro 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	5	33,33	22	1	21	13
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	26,67	11	2	9	5
Abuso Autoridade	3	20,00	1	-	1	4

Descumprimento de Horário de Trabalho	1	6,67	1	-	1	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	6,67	2	1	1	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	6,67	8	-	8	2
Ameaça	-	-	-	-	-	1
Assédio Moral	-	-	-	-	-	1
Disfunção	-	-	1	-	1	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	2	-	2	2
Maus Tratos	-	-	3	-	3	-
Omissão	-	-	2	-	2	-
Prevaricação	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	1	-	1	-
	15	100	55	4	51	29

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	97	15,88	58	6	52	623
Atendimento	58	9,49	82	17	65	51
Falta de Medicamento	40	6,55	45	23	22	13
Demora em Atendimento	35	5,73	88	4	84	32
Falta de Médico	33	5,40	89	9	80	26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	29	4,75	70	12	58	48
Buracos	21	3,44	16	1	15	32
Conservação de Área Pública	21	3,44	18	3	15	50
Demora em Marcar Consulta	19	3,11	38	12	26	6
Processo Moroso	17	2,78	30	8	22	41
Limpeza de Terreno	15	2,45	45	6	39	17
Falta de Material	12	1,96	22	6	16	10
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	11	1,80	27	2	25	14
Falta Iluminação	10	1,64	7	2	5	29
Restituição IPTU	9	1,47	6	4	2	5
Calçamento e Muramento	8	1,31	19	3	16	12
Horário de Atendimento	8	1,31	6	4	2	4
Pavimentação	8	1,31	10	1	9	24
Demora em Marcar Exame	6	0,98	14	3	11	6
Perturbação Sossego	6	0,98	22	2	20	9
Revisão IPTU	6	0,98	6	1	5	7
Boca de Lobo	5	0,82	7	2	5	6
Entupimento de Boca de Lobo	5	0,82	3	1	2	5
Rede de Esgoto	5	0,82	6	5	1	-
Sinalização	5	0,82	16	1	15	4
Demora para Entrega de Documento	4	0,65	3	2	1	2
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	4	0,65	1	-	1	3
Limpa fossa	4	0,65	4	4	-	-
Serviços On-line	4	0,65	8	2	6	2
Viela	4	0,65	6	3	3	1
Consulta Desmarcada	3	0,49	3	1	2	2
Estrutura Precária de CS	3	0,49	5	2	3	6
Extravio de Prontuário	3	0,49	4	2	2	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	0,49	5	-	5	3
Falta de Professor	3	0,49	7	2	5	-
Falta de Vaga em Creche	3	0,49	1	1	-	2
Grade de Boca de Lobo	3	0,49	1	1	-	3

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	56	11,22
31 - 40	103	20,64
41 - 50	110	22,04
51 - 59	97	19,44
A partir de 60	132	26,45
Optou por não responder	1	0,20
	499	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	1	0,20
Ensino Fundamental Incompleto	23	4,61
Ensino Fundamental	112	22,44
Ensino Médio Incompleto	12	2,40
Ensino Médio	193	38,68
Ensino Superior Incompleto	22	4,41
Ensino Superior	136	27,25
	499	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	126	25,25
Do lar	63	12,63
Autônomo	52	10,42
Desempregado	12	2,40
Setor Público	52	10,42
Setor Privado	178	35,67
Terceiro Setor	6	1,20
Setor Informal	5	1,00
Estudante	5	1,00
	499	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	109	21,84
Noroeste	62	12,42
Norte	113	22,65
Sudoeste	68	13,63
Sul	136	27,25
Outras Cidades	9	1,80
Sem Informação	2	0,40
	499	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	386	77,35
Negra	27	5,41
Amarela	3	0,60
Parda	77	15,43
Índígena	1	0,20
Outros	5	1,00
	499	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	25	7	33	6	23
Falta de Medicamento	7	5	6	5	15
Buracos	7	1	1	-	12
Atendimento	6	11	10	5	15
Processo Moroso	5	1	3	1	2
Demora em Atendimento	1	6	11	5	3

Falta de Médico	1	4	5	11	10
Demora em Marcar Consulta	2	-	6	5	6
Fiscalização Ausente/Ineficaz	3	1	6	1	5
Compensação IPTU	-	-	-	-	-
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	-	-	-	-	-
Restituição IPTU	2	1	1	1	2
Conservação de Área Pública	3	-	6	4	4

Campinas, 19 de janeiro de 2011.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

4º TRIMESTRE DE 2010

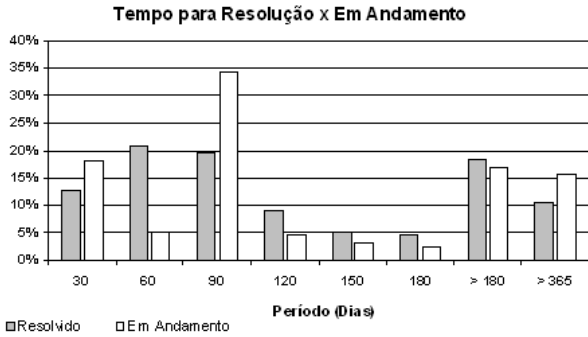
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do quarto trimestre de 2010, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	215	210	36	174	836
SMS - S.M. de Saúde	221	422	82	340	191
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	38	65	15	50	33
SMU - S.M. de Urbanismo	24	62	12	50	31
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	7	12	3	9	26
SMF - S.M. de Finanças	33	51	13	38	24
SME - S.M. de Educação	34	54	20	34	19
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	5	13	3	10	14
SMI - S.M. de Infraestrutura	9	4	1	3	9
PROCON	2	1	1	-	8
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	8	3	3	-	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	11	14	6	8	5
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	2	3	1	2	5
SMH - S.M. de Habitação	1	3	1	2	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	20	20	15	5	3
SMC - S.M. de Cultura	4	7	-	7	3
GP - Gabinete do Prefeito	-	1	-	1	3
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	4	8	2	6	2
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	7	2	5	2
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	4	4	-	4	1
Outros Órgãos	3	4	2	2	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	4	1	3	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	-	-	-	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	-	3	-	3	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	4	4	4	-	-
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	2	3	2	1	-
SMA - S.M. de Administração	2	4	1	3	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	1	1	-	-

SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	1	-	-	-	-
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	-	1	-	1	-
	661	988	227	761	1.230

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

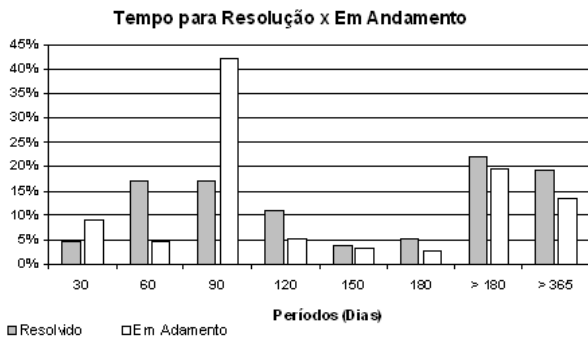
Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.



Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no quarto trimestre de 2010.

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	44	20,47
Em Trâmite	9	4,19
Sem Resposta	126	58,60
Resolvido	36	16,74
	215	100



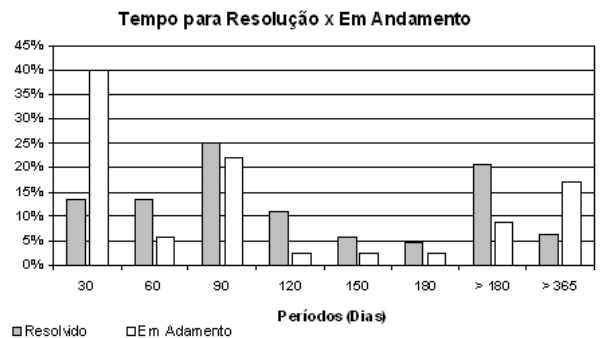
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	97	43,89	58	6	52	623
Buracos	21	9,50	16	1	15	32
Conservação de Área Pública	21	9,50	18	3	15	50
Limpeza de Terreno	15	6,79	45	6	39	17
Falta Iluminação	10	4,52	7	2	5	29
Calçamento e Muramento	7	3,17	18	2	16	11
Pavimentação	6	2,71	7	-	7	22
Boca de Lobo	5	2,26	7	2	5	6
Entupimento de Boca de Lobo	5	2,26	3	1	2	5
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	2,26	4	1	3	12
Viela	4	1,81	5	3	2	1
Grade de Boca de Lobo	3	1,36	1	1	-	3
Retirada de Tronco	3	1,36	2	-	2	4
Conserto de Passeio Danificado	2	0,90	1	-	1	3

Conservação de Passeio Público	2	0,90	8	1	7	6
Reparo de Guia	2	0,90	2	-	2	4
Retirada de Entulhos	2	0,90	2	-	2	4
Atendimento	1	0,45	-	-	-	1
Cauterização de raiz da árvore	1	0,45	1	-	1	7
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	0,45	1	1	-	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,45	1	1	-	3
Falta de Informação	1	0,45	-	-	-	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,45	-	-	-	1
Processo Moroso	1	0,45	2	-	2	4
Recapeamento	1	0,45	4	1	3	-
Retirada de Galhos	1	0,45	2	1	1	3
Retirada de Lombada	1	0,45	-	-	-	1
Sinalização	1	0,45	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	3
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Infestação Animais	-	-	1	-	1	3
Limpeza Pública	-	-	2	-	2	2
Perturbação Sossego	-	-	1	-	1	-
Remoção de Árvore	-	-	1	-	1	1
	221	100	220	33	187	865

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	3	60,00	7	3	4	4
Encaminhado para Ciência	1	20,00	1	1	-	2
Encaminhado para Solicitar Informações	1	20,00	4	1	3	3
	5	100	12	5	7	9

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	30	13,57
Em Trâmite	22	9,95
Sem Resposta	87	39,37
Resolvido	82	37,10
	221	100



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	3	75,00	15	-	15	11
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	25,00	5	1	4	1

Assédio Moral	-	-	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	1	-	1	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	6	-	6	1
Omissão	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	1	-	1	-
	4	100	29	1	28	14

Falta de Vacina	-	-	2	-	2	-
Qualidade de Medicamento ou Material	-	-	1	-	1	-
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
	244	100	474	89	385	200

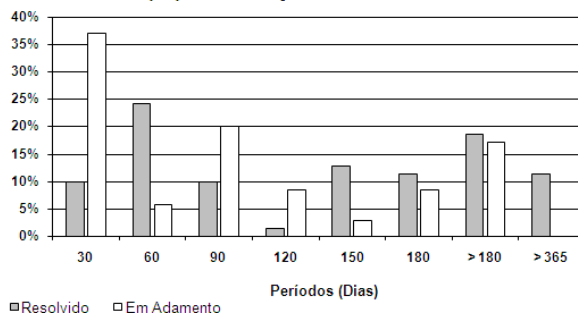
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	43	17,62	65	9	56	41
Falta de Medicamento	40	16,39	45	23	22	13
Demora em Atendimento	34	13,93	87	4	83	30
Falta de Médico	33	13,52	89	9	80	26
Demora em Marcar Consulta	19	7,79	38	12	26	6
Falta de Material	12	4,92	21	6	15	10
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	11	4,51	27	2	25	14
Horário de Atendimento	7	2,87	5	3	2	4
Demora em Marcar Exame	6	2,46	14	3	11	6
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	2,05	21	2	19	15
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	4	1,64	1	-	1	3
Consulta Desmarcada	3	1,23	3	1	2	2
Estrutura Precária de CS	3	1,23	5	2	3	6
Nº Servidores insuficiente	3	1,23	2	1	1	4
Processo Moroso	3	1,23	2	2	-	1
Extravio de Prontuário	2	0,82	4	2	2	1
Falta de Equipamentos	2	0,82	5	1	4	3
Falta de Limpeza e Higiene no Local	2	0,82	5	-	5	2
Ausência de Recolha de Animais	1	0,41	1	1	-	-
Cirurgia Desmarcada	1	0,41	1	-	1	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,41	2	1	1	-
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,41	1	-	1	1
Descumprimento do Horário de Trabalho	1	0,41	3	1	2	-
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,41	1	1	-	-
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	0,41	1	1	-	-
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,41	-	-	-	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,41	1	1	-	-
Infestação Animais	1	0,41	-	-	-	1
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	1	0,41	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,41	4	1	3	1
Demora em Marcar Cirurgia	-	-	2	-	2	2
Extravio de Resultado de Exame	-	-	-	-	-	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	-	-	4	-	4	-
Falta de Dentista	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	4	-	4	2
Falta de manutenção de patrimônio público	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	3	-	3	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
Falta de servidor	-	-	1	-	1	-

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	2	33,33	3	-	3	4
Encaminhado para Ciência	1	16,67	1	-	1	4
Encaminhado para Providência	1	16,67	5	-	5	1
Sugestões	2	33,33	2	1	1	-
	6	100	11	1	10	9

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	5	13,16
Em Trâmite	6	15,79
Sem Resposta	12	31,58
Resolvido	15	39,47
	38	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sinalização	4	13,79	16	1	15	3
Fiscalização Ausente/Ineficaz	3	10,34	8	1	7	5
Melhoria de ponto de ônibus	3	10,34	4	3	1	-
Atendimento	2	6,90	1	-	1	1
Falta Sinalização Trânsito	2	6,90	4	1	3	1
Implantação de Lombada	2	6,90	4	1	3	3
Implantação de radar	2	6,90	-	-	-	2
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	6,90	3	2	1	1
Não Cumprimento de Itinerário	2	6,90	2	-	2	2
Estacionamento Irregular	1	3,45	1	-	1	2
Falta de rampa para deficientes	1	3,45	1	1	-	-
Manutenção de Sinalização Viária	1	3,45	4	-	4	3
Pavimentação	1	3,45	1	1	-	-
Retirada de Lombada	1	3,45	2	1	1	-
Suspensão Vale Transporte	1	3,45	-	-	-	1

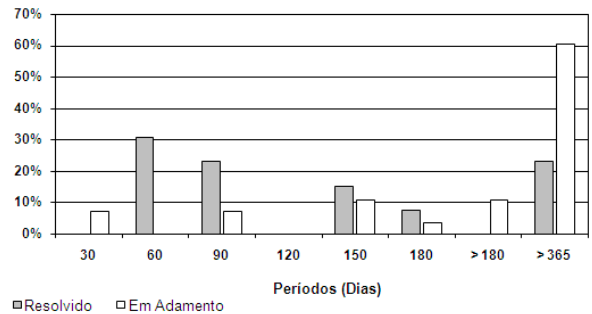
Transporte Programa PAI	1	3,45	2	1	1	-
Falta de Informação	-	-	-	-	-	1
Mau Estado Conservação Ônibus	-	-	1	-	1	-
Mudança de ponto de ônibus	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	-	-	1	-	1	-
Total	235	100	275	42	233	839

Encaminhado para Solicitar Informações	1	50,00	3	1	2	1
Total	2	100	6	1	5	2

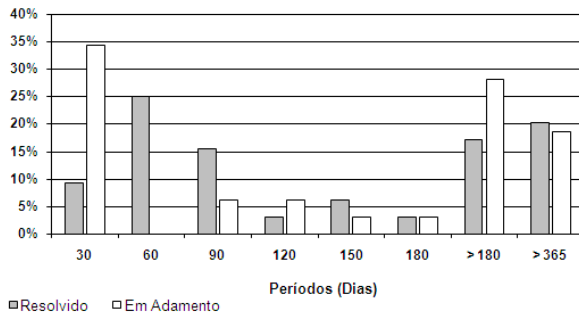
SMRH- S. M. DE RECURSOS HUMANOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	-	-
Em Trâmite	3	42,86
Sem Resposta	1	14,29
Resolvido	3	42,86
Total	7	100

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	4	40,00	3	-	3	3
Sugestões	3	30,00	1	1	-	2
Encaminhado para Providência	2	20,00	1	1	-	2
Encaminhado para Ciência	1	10,00	2	-	2	2
Total	10	100	7	2	5	9

Tempo para Resolução x Em Andamento**SMU – S. M. DE URBANISMO**

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	2	8,33
Em Trâmite	3	12,50
Sem Resposta	7	29,17
Resolvido	12	50,00
Total	24	100

Tempo para Resolução x Em Andamento

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	100	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	1	-	1	-
Total	1	100	1	-	1	1

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	5	100	8	2	6	21
Atendimento	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	1	-	1	2
Total	5	100	10	2	8	23

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	11	50,00	28	5	23	15
Perturbação Sossego	5	22,73	20	2	18	8
Processo Moroso	3	13,64	6	3	3	2
Demora para Entrega de Documento	2	9,09	-	-	-	2
Calçamento e Muramento	1	4,55	1	1	-	-
Atendimento	-	-	1	-	1	1
Construção Irregular	-	-	1	-	1	1
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	-	-	-	1
Total	22	100	58	11	47	30

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogios	1	100	1	1	-	-
Total	1	100	1	1	-	-

Campinas, 19 de Janeiro de 2011
 José Vasconcelos Travassos Sarinho
 Ouvidor Geral do Município

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	50,00	3	-	3	1