

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES***1º TRIMESTRE DE 2011*

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 primeiro trimestre de 2011, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.169	64,23
Orientação	651	35,77
	<b>1.820</b>	<b>100</b>

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	1286	70,66
Internet	399	21,92
Pessoal	132	7,25
Carta	3	0,16
	<b>1.820</b>	<b>100</b>

O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas ([www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria](http://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	1034	88,45
Anônimo	112	9,58
Não autoriza a identificação	23	1,97
	<b>1.169</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.

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	251	20,52
Em Trâmite	126	10,30
Sem Resposta	496	40,56
Resolvido	350	28,62
	<b>1.223</b>	<b>100</b>

**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 primeiro trimestre de 2011.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no primeiro trimestre de 2011.

"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	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	10	32,26	6	2	4	11
Falta do Dever de Urbanidade	8	25,81	10	-	10	12
Assédio Moral	5	16,13	1	-	1	5
Abuso Autoridade	4	12,90	2	-	2	5

Danos ao Patrimônio Particular	1	3,23	1	1	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	3,23	2	-	2	1
Disfunção	1	3,23	1	1	-	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	3,23	1	-	1	2
Ameaça	-	-	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	-	-	-	2
	<b>31</b>	<b>100,00</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>39</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	141	12,23	34	9	25	767
Falta de Medicamento	100	8,67	42	28	14	78
Atendimento	85	7,37	61	23	38	86
Limpeza de Terreno	71	6,16	32	21	11	62
Demora em Atendimento	62	5,38	47	16	31	54
Conservação de Área Pública	58	5,03	32	15	17	81
Fiscalização Ausente/Ineficaz	55	4,77	41	15	26	71
Calçamento e Muramento	39	3,38	13	7	6	42
Falta de Médico	36	3,12	31	9	22	34
Pavimentação	34	2,95	7	2	5	54
Buracos	31	2,69	31	7	24	37
Perturbação Sossego	24	2,08	12	7	5	25
Infestação Animais	20	1,73	8	6	2	16
Falta de Informação	18	1,56	9	5	4	18
Demora em Marcar Consulta	17	1,47	12	5	7	13
Processo Moroso	17	1,47	20	7	13	43
Rede de Esgoto	16	1,39	16	15	1	1
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	15	1,30	13	4	9	17
Demora em Marcar Exame	13	1,13	7	3	4	13
Falta de Material	12	1,04	9	4	5	14
Revisão IPTU	12	1,04	6	-	6	16
Serviços On-line	11	0,95	11	8	3	3
Boca de Lobo	10	0,87	13	6	7	7
Conserto de Passeio Danificado	10	0,87	5	3	2	8
Demora em Marcar Cirurgia	9	0,78	3	3	-	8
Limpeza Pública	9	0,78	1	1	-	10
Consulta Desmarcada	8	0,69	4	3	1	6
Falta de Limpeza e Higiene no Local	8	0,69	8	6	2	3
Falta de uniforme	8	0,69	5	5	-	3
Falta de Manutenção dos Equipamentos	7	0,61	3	1	2	7
Falta de Vaga em Creche	7	0,61	7	5	2	2
Conservação de Passeio Público	6	0,52	6	3	3	7
Limpa fossa	6	0,52	6	6	-	-
Nº Servidores insuficiente	6	0,52	3	1	2	7
Rede de Água	6	0,52	6	5	1	1
Sinalização	6	0,52	6	4	2	5
Suspensão Vale Transporte	6	0,52	1	-	1	6
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	6	0,52	7	4	3	5
Demora para Entrega de Documento	5	0,43	6	5	1	1
Falta Iluminação	5	0,43	11	2	9	25
Horário de Atendimento	5	0,43	6	1	5	4
Restituição IPTU	5	0,43	5	-	5	6

Aprovação de planta de imóvel	4	0,35	2	2	-	2
Demora Coleta Seletiva de Lixo	4	0,35	3	2	1	2
Estrutura Precária de CS	4	0,35	4	2	2	6
Falta de Segurança	4	0,35	-	-	-	4
Revisão ISSQN	4	0,35	1	1	-	4
Vieira	4	0,35	2	-	2	5
Cancelamento Débito ISSQN	3	0,26	-	-	-	3
Compensação IPTU	3	0,26	-	-	-	3
Construção Irregular	3	0,26	2	-	2	4
Corte de Água	3	0,26	2	2	-	1
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,26	2	-	2	7
Estacionamento Irregular	3	0,26	2	-	2	3
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	3	0,26	2	2	-	1
Falta de manutenção de patrimônio público	3	0,26	1	1	-	2
Falta de Professor	3	0,26	3	2	1	1
Falta de Vaga em Escola Fundamental	3	0,26	1	1	-	2
Implantação de Lombada	3	0,26	4	2	2	2
Isonção IPTU	3	0,26	1	1	-	4
Recapeamento	3	0,26	1	1	-	2
Reparo de Guia	3	0,26	2	-	2	5
Restituição ISSQN	3	0,26	2	2	-	2
Retirada de Entulhos	3	0,26	4	-	4	3
Alteração Itinerário de Ônibus	2	0,17	1	1	-	1
Ausência de Fila Preferencial	2	0,17	-	-	-	2
Cauterização de raiz da árvore	2	0,17	1	-	1	10
Cobrança Indevida	2	0,17	1	-	1	2
Comércio Irregular	2	0,17	1	-	1	2
Demora coleta de lixo	2	0,17	1	1	-	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	2	0,17	2	2	-	-
Falta de Equipamentos	2	0,17	4	2	2	1
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,17	2	1	1	1
Falta de servidor	2	0,17	-	-	-	2
Falta Sinalização Trânsito	2	0,17	2	-	2	2
Grade de Boca de Lobo	2	0,17	2	1	1	3
Invasão Área Pública	2	0,17	1	1	-	1
Manutenção de Sinalização Viária	2	0,17	4	2	2	2
Não Cumprimento de Itinerário	2	0,17	1	-	1	4
Retirada de Galhos	2	0,17	1	-	1	4
Retirada de Lombada	2	0,17	1	1	-	2
Retirada de Tronco	2	0,17	1	-	1	6
Cancelamento isenção IPTU	1	0,09	-	-	-	1
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,09	1	1	-	-
Demora na Entrega do Uniforme	1	0,09	1	1	-	-
Demora para Entrega de Prótese	1	0,09	-	-	-	1
Desabastecimento de Água	1	0,09	1	1	-	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,09	2	-	2	2
Extravio de Prontuário	1	0,09	3	-	3	1
Falta de Dentista	1	0,09	-	-	-	1
Falta de Habitação	1	0,09	-	-	-	1
Falta de monitores em creche/escola	1	0,09	-	-	-	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,09	1	1	-	-
Isonção ITBI	1	0,09	1	1	-	-

Mau Estado Conservação Ônibus	1	0,09	-	-	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	1	0,09	-	-	-	1
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,09	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	1	0,09	-	-	-	1
Remoção de Árvore	1	0,09	-	-	-	2
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	1	0,09	-	-	-	1
Transporte de Paciente	1	0,09	-	-	-	1
Transporte Programa PAI	1	0,09	-	-	-	1
Cancelamento Débito IPTU	-	-	1	-	1	1
Cirurgia Desmarcada	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	-	-	1	-	1	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	-
Extravio de Resultado de Exame	-	-	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	2
Implantação de radar	-	-	2	-	2	-
Impugnação ISSQN	-	-	-	-	-	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	-	-	-	-	-	1
Mesas e Cadeiras na Calçada	-	-	1	-	1	-
Mudança de ponto de ônibus	-	-	1	-	1	-
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	-	-	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	1
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1.153</b>	<b>100</b>	<b>689</b>	<b>318</b>	<b>371</b>	<b>1.810</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 Solicitar Informações	58	40,85	44	25	19	51
Encaminhado para Ciência	37	26,06	19	9	10	40
Encaminhado para Providência	12	8,45	10	1	9	18
Elogios	17	11,97	23	15	8	5
Sugestões	16	11,27	13	3	10	18
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	2	1,41	4	-	4	6
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>138</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.

Sexo	Total	(%)
Masculino	346	37,41
Feminino	579	62,59
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,11

18 - 30	115	12,43
31 - 40	185	20,00
41 - 50	215	23,24
51 - 59	177	19,14
A partir de 60	232	25,08
	<b>925</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	7	0,76
Ensino Fundamental Incompleto	42	4,54
Ensino Fundamental	206	22,27
Ensino Médio Incompleto	23	2,49
Ensino Médio	359	38,81
Ensino Superior Incompleto	49	5,30
Ensino Superior	237	25,62
Optou por não responder	2	0,22
	<b>925</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	219	23,68
Do lar	119	12,86
Autônomo	105	11,35
Desempregado	43	4,65
Setor Público	103	11,14
Setor Privado	320	34,59
Terceiro Setor	5	0,54
Setor Informal	3	0,32
Estudante	7	0,76
Optou por não responder	1	0,11
	<b>925</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	242	26,16
Noroeste	100	10,81
Norte	195	21,08
Sudoeste	148	16,00
Sul	222	24,00
Outras Cidades	18	1,95
	<b>925</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	696	75,24
Negra	61	6,59
Amarela	8	0,86
Parda	145	15,68
Indígena	1	0,11
Outros	11	1,19
Optou por não responder	3	0,32
	<b>925</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	45	4	38	18	31
Falta de Medicamento	26	14	12	13	28
Conservação de Área Pública	17	3	13	6	12
Limpeza de Terreno	16	3	15	11	20
Atendimento	12	13	13	17	19
Pavimentação	5	11	3	7	6
Demora em Atendimento	10	7	19	6	11

Consulta Desmarcada	-	4	2	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	1	15	4	6
Falta de Médico	-	1	7	12	11
Aprovação de planta de imóvel	-	1	1	-	-
Processo Moroso	5	-	2	2	3
Revisão IPTU	3	2	1	1	2
Calçamento e Muramento	7	1	12	4	9
Serviços On-line	5	-	2	-	-
Revisão ISSQN	-	-	1	-	-

Campinas, 14 de abril de 2011.  
José Vasconcelos Travassos Sarinho  
Ouvidor Geral do Município

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

### 1º TRIMESTRE DE 2011

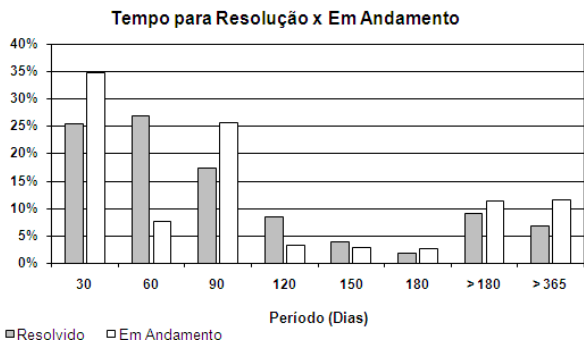
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2011, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	434	204	78	126	1.133
SMS - S.M. de Saúde	393	244	97	147	377
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	67	48	20	28	62
SMU - S.M. de Urbanismo	58	40	20	20	61
SMF - S.M. de Finanças	59	33	17	16	59
SME - S.M. de Educação	52	39	26	13	34
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	6	7	2	5	28
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	11	4	3	1	13
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	6	10	2	8	12
SMI - S.M. de Infraestrutura	9	13	3	10	9
SMAJ - PROCON	1	1	-	1	8
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	44	43	37	6	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	11	12	7	5	7
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	13	13	9	4	6
SMH - S.M. de Habitação	5	2	1	1	6
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	13	10	8	2	5
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	4	2	-	2	5
SMC - S.M. de Cultura	8	9	4	5	4
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	5	3	2	1	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	2	-	2	3
GP - Gabinete do Prefeito	2	2	2	-	3
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	1	2	1	1	3
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	5	3	3	-	2
SMA - S.M. de Administração	3	2	1	1	2
SMCI - S.M. de Cooperação Internacional	2	1	1	-	1
Outros Órgãos	5	5	4	1	1

SMMMA - S.M. de Meio Ambiente	1	-	-	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	3	2	1	-
	<b>1.223</b>	<b>757</b>	<b>350</b>	<b>407</b>	<b>1.855</b>

**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2011.

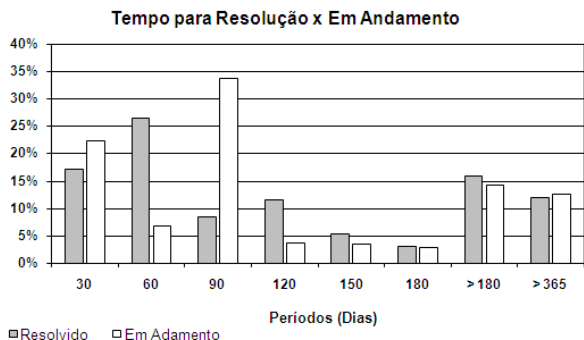
**Em Andamento** – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.



Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no primeiro trimestre de 2011.

**SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	104	23,96
Em Trâmite	36	8,29
Sem Resposta	216	49,77
Resolvido	78	17,97
	<b>434</b>	<b>100</b>



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Danos ao Patrimônio Particular	1	50,00	1	1	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	50,00	1	-	1	2
	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	141	30,19	34	9	25	767
Limpeza de Terreno	71	15,20	32	21	11	62
Conservação de Área Pública	54	11,56	30	13	17	79
Calçamento e Muramento	39	8,35	13	7	6	41
Pavimentação	34	7,28	5	2	3	53

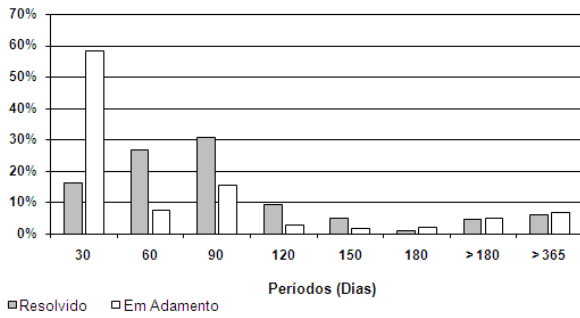
Buracos	31	6,64	31	7	24	37
Infestação Animais	11	2,36	7	5	2	7
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	2,14	6	3	3	15
Boca de Lobo	9	1,93	12	5	7	7
Limpeza Pública	9	1,93	1	1	-	10
Conserto de Passeio Danificado	7	1,50	2	-	2	8
Conservação de Passeio Público	5	1,07	5	2	3	7
Falta Iluminação	5	1,07	11	2	9	25
Demora Coleta Seletiva de Lixo	4	0,86	3	2	1	2
Vieira	4	0,86	2	-	2	5
Atendimento	3	0,64	2	2	-	2
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,64	2	-	2	7
Recapeamento	3	0,64	1	1	-	2
Reparo de Guia	3	0,64	2	-	2	5
Retirada de Entulhos	3	0,64	4	-	4	3
Cauterização de raiz da árvore	2	0,43	1	-	1	10
Demora coleta de lixo	2	0,43	1	1	-	1
Falta de Segurança	2	0,43	-	-	-	2
Grade de Boca de Lobo	2	0,43	2	1	1	3
Retirada de Galhos	2	0,43	1	-	1	4
Retirada de Tronco	2	0,43	1	-	1	6
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,21	2	-	2	2
Falta de Informação	1	0,21	1	-	1	2
Perturbação Sossego	1	0,21	-	-	-	1
Processo Moroso	1	0,21	1	-	1	4
Rebaixamento de Guia	1	0,21	-	-	-	1
Remoção de Árvore	1	0,21	-	-	-	2
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
	<b>467</b>	<b>100</b>	<b>217</b>	<b>84</b>	<b>133</b>	<b>1.186</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	5	45,45	4	2	2	4
Encaminhado para Providência	2	18,18	2	-	2	4
Sugestões	2	18,18	1	-	1	4
Encaminhado para Ciência	1	9,09	-	-	-	3
Elogios	1	9,09	2	1	1	-
	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

**SMS - S. M. DE SAÚDE**

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	86	21,88
Em Trâmite	31	7,89
Sem Resposta	179	45,55
Resolvido	97	24,68
	<b>393</b>	<b>100</b>

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	6	37,50	8	-	8	10
Abuso Autoridade	4	25,00	-	-	-	4
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	18,75	1	-	1	3
Assédio Moral	2	12,50	1	-	1	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	6,25	1	-	1	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>20</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Medicamento	100	25,19	42	28	14	78
Atendimento	61	15,37	45	13	32	67
Demora em Atendimento	53	13,35	41	11	30	49
Falta de Médico	36	9,07	31	9	22	34
Fiscalização Ausente/Ineficaz	17	4,28	7	1	6	25
Demora em Marcar Consulta	16	4,03	11	4	7	13
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	14	3,53	12	3	9	17
Demora em Marcar Exame	12	3,02	6	2	4	13
Falta de Material	12	3,02	9	4	5	14
Consulta Desmarcada	8	2,02	4	3	1	6
Infestação Animais	8	2,02	-	-	-	9
Demora em Marcar Cirurgia	7	1,76	1	1	-	8
Falta de Informação	6	1,51	2	1	1	6
Nº Servidores insuficiente	5	1,26	2	-	2	7
Estrutura Precária de CS	4	1,01	4	2	2	6
Falta de Limpeza e Higiene no Local	4	1,01	5	4	1	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	4	1,01	2	-	2	4
Horário de Atendimento	4	1,01	5	-	5	4
Processo Moroso	3	0,76	1	1	-	3
Ausência de Fila Preferencial	2	0,50	-	-	-	2
Demora para Entrega de Documento	2	0,50	2	2	-	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	2	0,50	2	2	-	-
Falta de Equipamentos	2	0,50	4	2	2	1
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,50	2	1	1	1
Falta de manutenção de patrimônio público	2	0,50	-	-	-	2
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	2	0,50	5	2	3	2
Demora para Entrega de Prótese	1	0,25	-	-	-	1
Extravio de Prontuário	1	0,25	2	-	2	1
Falta de Dentista	1	0,25	-	-	-	1
Falta de servidor	1	0,25	-	-	-	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,25	1	1	-	-

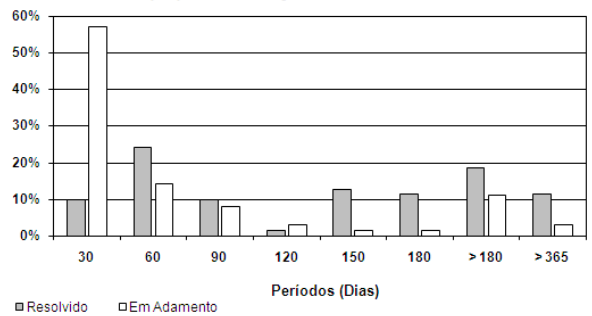
Limpa fossa	1	0,25	1	1	-	-
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,25	-	-	-	1
Rede de Esgoto	1	0,25	1	1	-	-
Transporte de Paciente	1	0,25	-	-	-	1
Cirurgia Desmarcada	-	-	1	-	1	-
Demora para Resultado e Entrega de Exame	-	-	1	-	1	1
Extravio de Resultado de Exame	-	-	-	-	-	1
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	-	-	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100</b>	<b>252</b>	<b>99</b>	<b>153</b>	<b>383</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	10	40,00	4	2	2	11
Encaminhado para Ciência	6	24,00	2	-	2	8
Elogios	6	24,00	7	6	1	2
Encaminhado para Providência	3	12,00	2	-	2	3
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>24</b>

### EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	17	25,00
Em Trâmite	4	5,88
Sem Resposta	26	38,24
Resolvido	21	30,88
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento



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

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	

Sinalização	6	13,95	6	4	2	5
Suspensão Vale Transporte	6	13,95	1	-	1	6
Atendimento	5	11,63	4	2	2	3
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	11,63	4	1	3	8
Implantação de Lombada	3	6,98	4	2	2	2
Alteração Itinerário de Ônibus	2	4,65	1	1	-	1
Falta Sinalização Trânsito	2	4,65	2	-	2	2
Manutenção de Sinalização Viária	2	4,65	4	2	2	2
Não Cumprimento de Itinerário	2	4,65	1	-	1	4
Retirada de Lombada	2	4,65	1	1	-	1
Cobrança Indevida	1	2,33	-	-	-	1
Demora em Atendimento	1	2,33	1	1	-	-
Estacionamento Irregular	1	2,33	2	-	2	1
Falta de Informação	1	2,33	1	-	1	1
Mau Estado Conservação Ônibus	1	2,33	-	-	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	1	2,33	-	-	-	1
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	1	2,33	-	-	-	1
Transporte Programa PAI	1	2,33	-	-	-	1
Implantação de radar	-	-	2	-	2	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	-	-	-	-	-	1
Mudança de ponto de ônibus	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>42</b>

Averiguação	Recebido		Resolvido		Recebido em Períodos Anterior	Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período		
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	100	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Perturbação Sossego	21	38,18	9	5	4	24
Fiscalização Ausente/Ineficaz	20	36,36	23	10	13	19
Aprovação de planta de imóvel	4	7,27	2	2	-	2
Construção Irregular	3	5,45	1	-	1	4
Comércio Irregular	2	3,64	1	-	1	2
Estacionamento Irregular	2	3,64	-	-	-	2
Demora para Entrega de Documento	1	1,82	2	1	1	1
Falta de Informação	1	1,82	1	1	-	1
Processo Moroso	1	1,82	1	-	1	3
Atendimento	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>59</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	9	37,50	6	3	3	7
Encaminhado para Ciência	8	33,33	3	2	1	7
Encaminhado para Providência	2	8,33	1	-	1	3
Sugestões	4	16,67	4	1	3	3
Elogios	1	4,17	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	50,00	2	1	1	-
Encaminhado para Solicitar Informações	1	50,00	1	-	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

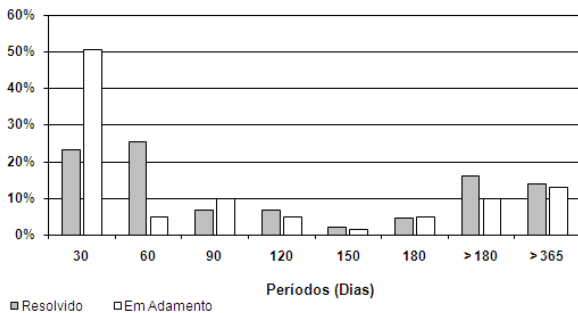
**SMF – S. M. DE FINANÇAS**

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

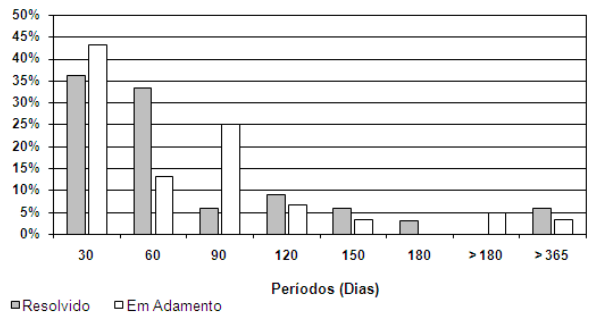
**SMU – S. M. DE URBANISMO**

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

**Tempo para Resolução x Em Andamento**



**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	1	100	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Denúncias sob	Recebido	Resolvido	Em
---------------	----------	-----------	----

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

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Revisão IPTU	12	23,08	6	-	6	16
Serviços On-line	11	21,15	10	8	2	3
Restituição IPTU	5	9,62	5	-	5	6
Atendimento	4	7,69	2	2	-	4
Revisão ISSQN	4	7,69	1	1	-	4
Cancelamento Débito ISSQN	3	5,77	-	-	-	3
Compensação IPTU	3	5,77	-	-	-	3
Restituição ISSQN	3	5,77	2	2	-	2
Isenção IPTU	2	3,85	-	-	-	4
Processo Moroso	2	3,85	1	1	-	1
Cancelamento isenção IPTU	1	1,92	-	-	-	1
Falta de Informação	1	1,92	-	-	-	1
Isenção ITBI	1	1,92	1	1	-	-
Cancelamento Débito IPTU	-	-	1	-	1	1
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	-
Impugnação ISSQN	-	-	-	-	-	1
	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>51</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	57,14	-	-	-	5
Encaminhado para Solicitar Informações	1	14,29	1	1	-	-
Elogios	1	14,29	1	1	-	1
Sugestões	1	14,29	-	-	-	2
	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

Campinas, 14 de Abril de 2011  
 José Vasconcelos Travassos Sarinho  
 Ouvidor Geral do Município