

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2013

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 2013, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.218	61
Orientação	789	39
	2.007	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 (0800-7727456)	1.297	64,62
Internet	610	30,39
Pessoal	90	4,48
Carta	10	0,50
	2.007	100

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	1.036	85,06
Anônimo	134	11,00
Não autoriza a identificação	48	3,94
	1.218	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.

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	
Realizados no Período	1.244	
Resolvido	2.138	
Em Andamento	1.134	

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 no primeiro trimestre de 2013. “Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2013.

“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	7	21,21	10	5	5	15

Abuso Autoridade	5	15,15	3	2	1	9
Dano Moral	3	9,09	-	-	-	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	9,09	5	3	2	-
Discriminação	3	9,09	-	-	-	4
Falta do Dever de Urbanidade	3	9,09	5	-	5	8
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	6,06	2	1	1	1
Agressão Física	1	3,03	-	-	-	1
Corrupção Ativa/Passiva	1	3,03	-	-	-	1
Desvio de Função	1	3,03	1	-	1	1
Erro Médico	1	3,03	-	-	-	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	1	3,03	1	1	-	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	3,03	-	-	-	1
Prevaricação	1	3,03	1	1	-	-
Assédio Moral	-	-	-	-	-	1
Assédio Sexual	-	-	-	-	-	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	3	-	3	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
	33	100	32	13	19	49

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	-	2	-	2	18

Após o encaminhamento das “Denúncias sob Averiguação”, pode ser instaurado um processo disciplinar administrativo para comprovação dos fatos denunciados e aplicação das penalidades cabíveis. Os órgãos responsáveis pela referida instauração são o Departamento de Processos Disciplinares e Investigatórios da Secretaria de Assuntos Jurídicos e a Corregedoria da Guarda Municipal da S. M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública.

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	236	19,09	1.137	23	1.114	224
Fiscalização Ausente/Ineficaz	122	9,87	199	42	157	135
Atendimento	181	14,64	174	64	110	133
Limpeza Pública	76	6,15	104	15	89	74
Processo Moroso	88	7,12	82	45	37	68
Via Pública	45	3,64	21	10	11	59
Recurso Humano	106	8,58	134	59	75	49
Consulta Médica	39	3,16	29	8	21	43
Transparência e Publicidade da Informação	47	3,80	29	18	11	42
Medicamento	50	4,05	26	14	12	38

Transporte Público Coletivo	26	2,10	6	1	5	31
Material/Equipamento	29	2	20	7	13	26
Exame	23	1,86	10	6	4	25
Água Pluvial	11	0,89	12	2	10	23
Sinalização	12	0,97	7	1	6	19
Calçamento/Muramento	15	1,21	22	5	17	18
Patrimônio Público	16	1,29	8	2	6	17
Área Pública	15	1,21	41	3	38	16
Redutor de Velocidade do Trânsito	14	1,13	9	5	4	13
Benefícios	17	1,38	9	9	-	12
Cirurgia	6	0,49	11	3	8	10
Saneamento Básico	11	0,89	6	4	2	9
Acessibilidade	9	0,73	13	3	10	7
Segurança Pública	5	0,40	3	-	3	6
Zoonoses	4	0,32	1	1	-	4
Serviços On-line	12	0,97	12	9	3	3
Cobrança Indevida	4	0,32	3	2	1	3
Abastecimento de Água	3	0,24	3	2	1	3
Documentação	4	0,32	3	3	-	2
Visita Domiciliar	3	0,24	1	1	-	2
Vagas Ensino Público	5	0,40	6	4	2	1
Procedimento Administrativo	2	0,16	1	1	-	1
	1.236	100	2.142	372	1.770	1.116

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	
Elogios	19	21,35	23	16	7	3
Sugestões	29	32,58	25	15	10	15
Encaminhado para Solicitar Informações	13	14,61	15	9	6	13
Encaminhado para Ciência	9	10,11	4	2	2	11
Encaminhado para Providência	19	21,35	13	6	7	19
	89	100	80	48	32	61

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	146	14,46
Válidos	864	85,54
	1.010	100

Sexo	Total	(%)

Masculino	315	36,46
Feminino	549	63,54
	864	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	3	0,35
18 - 30	97	11,23
31 - 40	183	21,18
41 - 50	214	24,77
51 - 59	164	18,98
A partir de 60	203	23,50
	864	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,23
Ensino Fundamental Incompleto	29	3,36
Ensino Fundamental	139	16,09
Ensino Médio Incompleto	23	2,66
Ensino Médio	346	40,05
Ensino Superior Incompleto	60	6,94
Ensino Superior	265	30,67
	864	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	186	21,53
Do lar	97	11,23
Autônomo	106	12,27
Desempregado	41	4,75
Setor Público	118	13,66
Setor Privado	295	34,14
Terceiro Setor	3	0,35
Setor Informal	8	0,93
Estudante	9	1,04
Optou por não responder	1	0,12
	864	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	216	25,00
Noroeste	88	10,19
Norte	158	18,29
Sudoeste	143	16,55
Sul	246	28,47
Outras Cidades	13	1,50
	864	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	657	76,04
Negra	51	5,90

Amarela	13	1,50
Parda	129	14,93
Outros	13	1,50
Optou por não responder	1	0,12
	864	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	86	8	40	25	61
Processo Moroso	23	4	17	5	13
Atendimento	21	34	21	23	35
Limpeza Pública	19	2	14	6	19
Fiscalização Ausente/Ineficaz	16	4	13	8	16
Recurso Humano	6	21	19	13	34
Via Pública	5	10	8	7	12
Medicamento	5	5	8	13	17
Exame	1	1	3	10	4
Serviços On-line	2	-	3	-	2

Campinas, 17 de maio de 2013
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

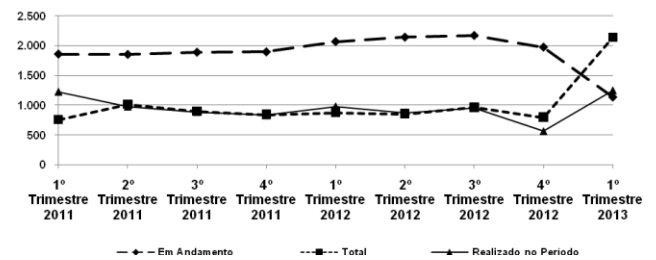
1º TRIMESTRE DE 2013

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 2013, 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	431	1.356	59	1.297	454
SMS - S.M. de Saúde	350	312	116	196	325
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	89	44	17	27	90
SMF - S.M. de Finanças	74	73	48	25	35
SMU - S.M. de Urbanismo	61	180	40	140	48
SME - S.M. de Educação	53	33	21	12	32
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	29	21	15	6	17
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	28	17	8	9	46
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	18	16	14	2	5
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	12	10	3	7	14
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	12	10	5	5	8
SMC - S.M. de Cultura	11	4	3	1	8
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	10	5	5	-	6
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	9	7	6	1	3
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	7	6	5	1	3
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	6	4	2	2	4
SMAJ - PROCON	6	5	4	1	2
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	3	1	2	6
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	6	4	3	1	3
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	4	3	1	9
SMC - S.M. de Comunicação	4	5	4	1	-
SMH - S.M. de Habitação	4	8	1	7	4
SMI - S.M. de Infraestrutura	3	3	2	1	6

CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	3	2	1	1	3
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	1	1	-	1
GP - Departamento de Defesa Civil	2	2	2	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	2	1	1	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	1	1	-	-
SMA - S.M. de Administração	1	-	-	-	1
SMDET - S.M. de Desenvolvimento Econômico e Turismo	1	-	-	-	1
	1.244	2.138	391	1.747	1.134

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres

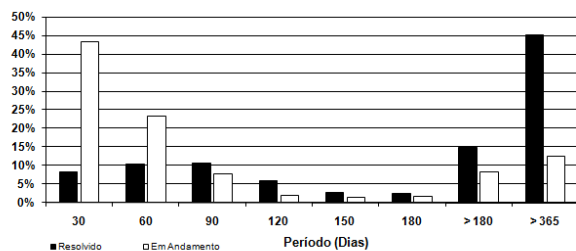


Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre 2011	1.223	757	350	407	1.855
2º Trimestre 2011	975	1.013	342	671	1.849
3º Trimestre 2011	884	894	282	612	1.886
4º Trimestre 2011	828	843	238	605	1.892
1º Trimestre 2012	978	879	283	596	2.064
2º Trimestre 2012	870	855	272	583	2.138
3º Trimestre 2012	947	962	402	560	2.167
4º Trimestre 2012	563	795	173	622	1.971
1º Trimestre 2013	1.244	2.138	391	1.747	1.134

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2013.

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

Tempo para Resolução x Em Andamento



Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no primeiro trimestre de 2013.

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

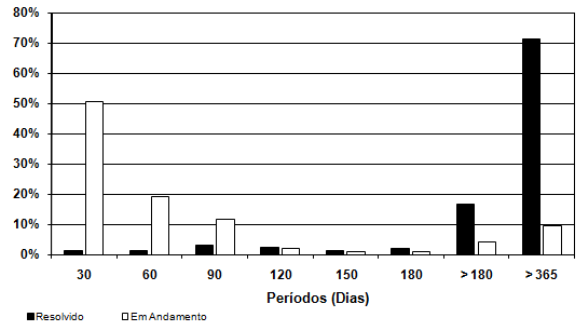
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Danos ao Meio Ambiente	-	-	3	-	3	-
	-	-	3	-	3	-

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	236	55,79	1.137	23	1.114	224
Poda/Extração Árvore	231	54,61	1.119	21	1.098	220
Retirada de Tronco	3	0,71	8	2	6	1
Cauterização de raiz da árvore	1	0,24	4	-	4	2
Retirada de Galhos	1	0,24	5	-	5	1
Plantio de Árvore	-	-	1	-	1	-
Limpeza Pública	74	17,49	101	15	86	72
Conservação de Área Pública	52	12,29	89	12	77	49
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	7	1,65	-	-	-	7
Retirada de Entulhos	5	1,18	2	-	2	8
Qualidade da Limpeza	3	0,71	2	1	1	2
Ausência de Serviço de Varrição	2	0,47	1	1	-	1
Demora coleta de lixo	1	0,24	4	-	4	1
Falta de Coleta de Lixo	1	0,24	-	-	-	1
Implantação de Coleta de Lixo	1	0,24	-	-	-	1
Implantação de Lixeira	1	0,24	1	1	-	-
Qualidade da Coleta Seletiva	1	0,24	-	-	-	1
Armazenamento de Material Inadequado	-	-	1	-	1	1
Demora Coleta Seletiva de Lixo	-	-	1	-	1	-
Via Pública	38	8,98	15	5	10	53
Buracos	24	5,67	6	4	2	24
Pavimentação	9	2,13	4	1	3	21
Falta de Iluminação na Rua	3	0,71	3	-	3	3

Recapeamento	2	0,47	-	-	-	3
Viela de Pedestre	-	-	2	-	2	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	26	6,15	18	4	14	32
Limpeza de Terreno Particular	22	5,20	13	3	10	23
Calçamento e Muramento	3	0,71	3	1	2	5
Corte Ilegal de Árvore	1	0,24	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	-	-	-	1
Imóvel Abandonado	-	-	2	-	2	-
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	2
Água Pluvial	10	2,36	12	2	10	22
Solicitação de Boca de Lobo	4	0,95	4	1	3	5
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	2	0,47	1	-	1	3
Grade de Boca de Lobo	2	0,47	4	1	3	4
Limpeza de Boca de Lobo	1	0,24	2	-	2	6
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	1	0,24	-	-	-	1
Boca de Lobo	-	-	1	-	1	-
Canalização de Córrego	-	-	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	1
Calçamento/Muramento	9	2,13	14	1	13	16
Reparo de Guia	4	0,95	4	1	3	4
Conserto de Passeio Danificado	2	0,47	2	-	2	5
Conservação de Passeio Público	2	0,47	6	-	6	5
Guia e/ou Sarjeta	1	0,24	1	-	1	2
Falta de Passeio Pavimentando	-	-	1	-	1	-
Área Pública	9	2,13	36	2	34	10
Falta Iluminação em Praça/Jardim	6	1,42	36	2	34	6
Falta de Iluminação em Viela	2	0,47	-	-	-	3
Invasão Área Pública	1	0,24	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	5	1,18	3	-	3	8
Falta de Informação	5	1,18	3	-	3	8
Material/Equipamento	3	0,71	4	-	4	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	0,47	3	-	3	3
Falta de Equipamentos	1	0,24	1	-	1	1
Acessibilidade	4	0,95	6	1	5	3
Desobstrução de passeio público	4	0,95	5	1	4	3
Adequação Passeio Público	-	-	1	-	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	2	0,47	1	-	1	3
Implantação de Lombada	2	0,47	1	-	1	3
Patrimônio Público	2	0,47	1	-	1	2
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,24	1	-	1	1
Reforma Inadequada	1	0,24	-	-	-	1

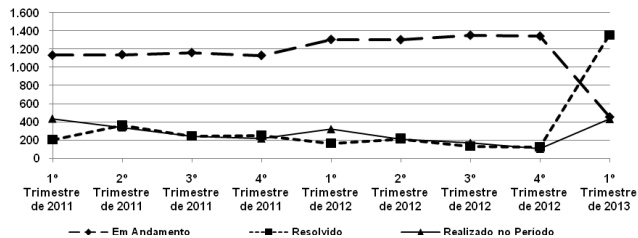
Atendimento	3	0,71	2	2	-	2
Qualidade do Atendimento	3	0,71	2	2	-	2
Cobrança Indevida	1	0,24	1	-	1	1
Notificação Irregular de Cobrança	1	0,24	-	-	-	1
Ressarcimento	-	-	1	-	1	-
Saneamento Básico	1	0,24	1	1	-	1
Viela Sanitária	1	0,24	1	1	-	1
Segurança Pública	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
	423	100	1353	56	1297	453

Tempo para Resolução x Em Andamento



Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	6	46,15	5	-	5	7
Elogio	4	30,77	4	3	1	1
Encaminhado para Solicitar Informações	2	15,38	2	1	1	3
Encaminhado para Providência	1	7,69	2	-	2	2
Encaminhado para Ciência	-	-	1	-	1	-
	13	100	14	4	10	13

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	434	204	78	126	1.133
2º Trimestre de 2011	339	360	101	259	1.140
3º Trimestre de 2011	244	243	38	205	1.162
4º Trimestre de 2011	217	253	18	232	1.131
1º Trimestre de 2012	319	163	37	126	1.307
2º Trimestre de 2012	209	215	33	182	1.304
3º Trimestre de 2012	169	131	26	105	1.353
4º Trimestre de 2012	103	125	7	118	1.343
1º Trimestre de 2013	431	1.356	59	1.297	454

SMS - S. M. DE SAÚDE

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	2	16,67	-	-	-	2
Discriminação	2	16,67	-	-	-	3
Falta do Dever de Urbanidade	2	16,67	2	-	2	5
Agressão Física	1	8,33	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	8,33	2	1	1	-
Desvio de Função	1	8,33	-	-	-	1
Erro Médico	1	8,33	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	8,33	3	1	2	6
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	8,33	1	-	1	1
Assédio Moral	-	-	-	-	-	1
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
Dano Moral	2	16,67	-	-	-	3
	7	100	3	-	3	18

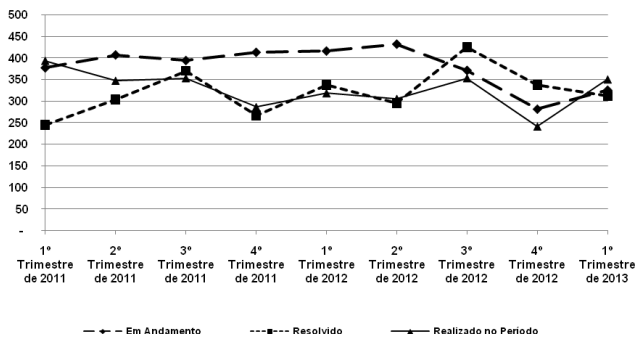
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	116	28,64	131	30	101	100
Qualidade do Atendimento	46	11,36	29	6	23	45
Demora em Atendimento	33	8,15	30	6	24	34
Horário de Atendimento	14	3,46	35	6	29	8
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	14	3,46	23	8	15	7
Critério de Atendimento	7	1,73	12	2	10	6
Dificuldades de Contato com a Secretaria	2	0,49	2	2	0	0
Recurso Humano	98	24,20	129	56	73	44
Falta de Médico	74	18,27	70	44	26	30
Falta de servidor	18	4,44	51	10	41	8
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	3	0,74	6	-	6	4
Nº Servidores insuficiente	2	0,49	1	1	-	2
Falta de Dentista	1	0,25	1	1	-	-
Consulta Médica	38	9,38	28	7	21	43
Demora em Marcar Consulta	16	3,95	9	4	5	12
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	16	3,95	11	3	8	21
Consulta Desmarcada	6	1,48	8	-	8	10
Fiscalização Ausente/Ineficaz	29	7,16	18	7	11	42
Vigilância Sanitária	29	7,16	18	7	11	42
Medicamento	50	12,35	26	14	12	38
Falta de Medicamento	48	11,85	25	14	11	35

Qualidade de Medicamento	1	0,25	1	0	1	1
Quantidade Disponibilizada Insuficiente	1	0,25	0	0	0	1
Falta de Vacina	0	-	0	0	0	1
Exame	23	5,68	10	6	4	25
Demora em Marcar Exame	14	3,46	6	4	2	18
Demora para Resultado e Entrega de Exame	4	0,99	3	1	2	3
Impossibilidade de Realização do Exame	3	0,74	0	0	0	3
Extravio de Resultado de Exame	2	0,49	1	1	0	1
Material/Equipamento	17	4,20	10	4	6	16
Falta de Material	11	2,72	3	3	0	8
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,74	1	0	1	5
Qualidade do Material	2	0,49	4	1	3	1
Armazenamento de Material Inadequado	1	0,25	0	0	0	1
Falta de Mobiliário	0	-	1	0	1	0
Falta de Equipamentos	0	-	1	0	1	1
Processo Moroso	7	1,73	4	3	1	9
Demora para Entrega de Prótese	3	0,74	2	1	1	4
Alvará da Vigilância Sanitária	1	0,25	1	1	0	0
Alvará de Funcionamento	1	0,25	0	0	0	1
Cadastro /Licença de Funcionamento (inicial e renovação)	1	0,25	1	1	0	0
Demora para Entrega de Documento	1	0,25	0	0	0	3
Demora na Entrega de Medicamento Especial	0	-	0	0	0	1
Transparência e Publicidade da Informação	9	2,22	1	1	0	9
Falta de Informação	7	1,73	1	1	0	7
Concurso Público	2	0,49	0	0	0	2
Patrimônio Público	6	1,48	2	0	2	9
Estrutura Precária de CS	4	0,99	1	0	1	6
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,25	1	0	1	2
Novas Unidades de Reabilitação	1	0,25	0	0	0	1
Cirurgia	2	0,49	9	1	8	8
Demora em Marcar Cirurgia	2	0,49	9	1	8	5
Cirurgia Desmarcada	0	-	0	0	0	3
Visita Domiciliar	3	0,74	1	1	0	2
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	2	0,49	1	1	0	1
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	1	0,25	0	0	0	1
Zoonoses	2	0,49	1	1	0	2
Controle de Animais	1	0,25	1	1	0	0
Infestação Animais	1	0,25	0	0	0	2
Documentação	3	0,74	2	2	0	2
Extravio de Prontuário	2	0,49	2	2	0	1
Extravio de Receituário	1	0,25	0	0	0	1
Segurança Pública	0	-	1	0	1	0
Falta de Segurança	0	-	1	0	1	0
Acessibilidade	2	0,49	3	2	1	0

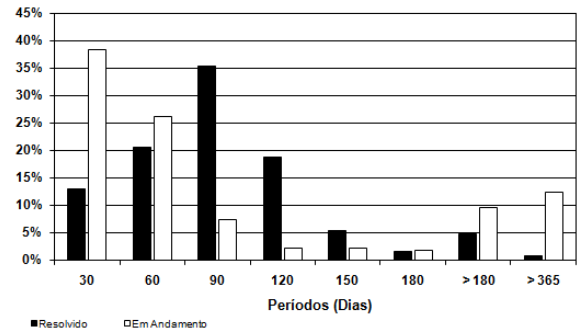
Falta de Estacionamento	1	0,25	2	1	1	-
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	0,25	1	1	-	-
	405	100	376	135	241	349

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	8	61,54	10	7	3	1
Encaminhado para Providência	4	30,77	1	-	1	4
Encaminhado para Solicitar Informações	1	7,69	-	-	-	4
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	3
	13	100	11	7	4	12

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Tempo para Resolução x Em Andamento



EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
	-	-	1	-	1	1

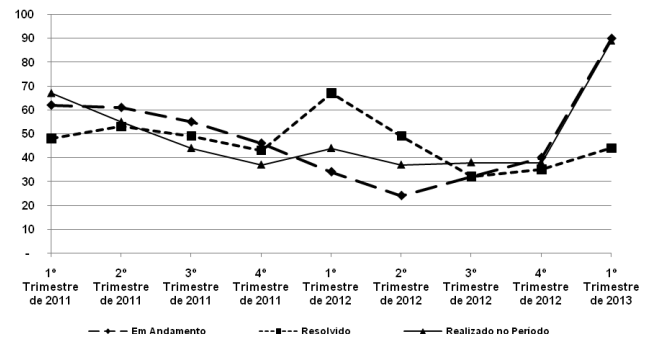
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	26	30,23	6	1	5	31
Não Cumprimento de Itinerário	9	10,47	1	-	1	9
Não Cumprimento de Horário	5	5,81	1	-	1	5
Linhas de Ônibus Insuficientes	4	4,65	-	-	-	6
Condução Perigosa	3	3,49	-	-	-	3
Alteração Itinerário de Ônibus	2	2,33	1	-	1	2
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	1	1,16	-	-	-	1
Melhoria de Ponto de Ônibus	1	1,16	-	-	-	1
Mudança de Ponto de Ônibus	1	1,16	3	1	2	1
Falta de Cobrador de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Mau Estado Conservação Ônibus	-	-	-	-	-	2
Sinalização	11	12,79	7	1	6	18
Manutenção de Sinalização Viária	6	6,98	1	-	1	6
Falta Sinalização Trânsito	3	3,49	5	1	4	9
Demora na Implantação de Sinalização	2	2,33	1	-	1	3
Fiscalização Ausente/Ineficaz	14	16,28	2	1	1	13
Fiscalização de Trânsito	10	11,63	1	1	-	9
Estacionamento Irregular	4	4,65	-	-	-	4

Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	393	244	97	147	377
2º Trimestre de 2011	347	303	85	218	407
3º Trimestre de 2011	353	370	112	258	394
4º Trimestre de 2011	286	266	78	188	413
1º Trimestre de 2012	318	337	92	245	416
2º Trimestre de 2012	305	295	97	198	432
3º Trimestre de 2012	353	425	145	280	371
4º Trimestre de 2012	241	337	74	263	281
1º Trimestre de 2013	350	312	116	196	325

Vaga Preferencial	-	-	1	-	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	12	13,95	8	5	3	10
Implantação de Lombada	12	13,95	7	5	2	9
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	1
Atendimento	4	4,65	1	-	1	4
Qualidade do Atendimento	3	3,49	-	-	-	3
Critério de Atendimento	1	1,16	-	-	-	1
Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
Benefícios	9	10,47	5	5	-	4
Transporte Programa PAI	6	6,98	3	3	-	3
Concessão de Benefícios	2	2,33	1	1	-	1
Redução da Tarifa	1	1,16	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	3	3,49	2	-	2	3
Falta de Informação	2	2,33	2	-	2	2
Divulgação Insuficiente	1	1,16	-	-	-	1
Acessibilidade	3	3,49	2	-	2	3
Falta de Estacionamento	2	2,33	-	-	-	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	1	1,16	1	-	1	1
Falta de Rampa de Acesso	-	-	1	-	1	-
Via Pública	1	1,16	-	-	-	2
Veículo abandonado em via pública	1	1,16	-	-	-	1
Alteração de Tráfego	-	-	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	1	1,16	-	-	-	1
Tempo de Uso do Vale Transporte	1	1,16	-	-	-	1
Área Pública	1	1,16	-	-	-	1
Organização de Evento	1	1,16	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	1,16	1	-	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	1,16	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	-	-	1	-	1	-
Serviço Transurc	-	-	1	-	1	-
Total	86	100	35	13	22	91

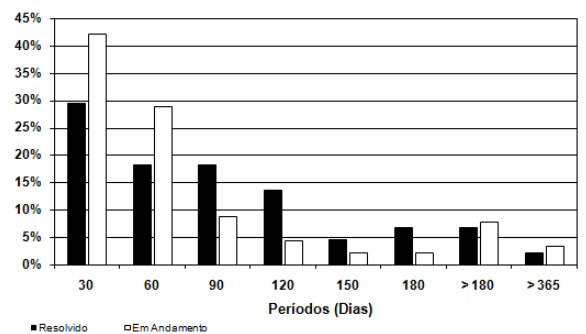
Sugestão	1	11,11	-	-	-	2
Total	9	100	6	4	2	6

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	67	48	20	28	62
2º Trimestre de 2011	55	53	20	33	61
3º Trimestre de 2011	44	49	17	32	55
4º Trimestre de 2011	37	43	8	35	46
1º Trimestre de 2012	44	67	13	54	34
2º Trimestre de 2012	37	49	18	31	24
3º Trimestre de 2012	38	32	12	20	32
4º Trimestre de 2012	38	35	12	23	40
1º Trimestre de 2013	89	44	17	27	90

Tempo para Resolução x Em Andamento



Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	3	33,33	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	2	22,22	2	1	1	1
Encaminhado para Ciência	1	11,11	2	1	1	-
Elogio	2	22,22	2	2	-	-

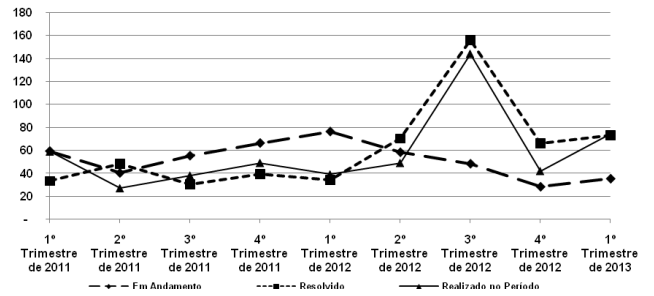
SMF – S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	40	57,97	44	24	20	24
Revisão IPTU	13	18,84	12	6	6	12
Compensação IPTU	5	7,25	5	4	1	1

Isenção IPTU	3	4,35	3	2	1	1
Restituição IPTU	3	4,35	7	2	5	1
Revisão ISSQN	3	4,35	3	3	-	-
Certidão de Valor Venal	2	2,90	2	2	-	-
Alteração Cadastral	1	1,45	1	1	-	-
Aprovação de planta de imóvel	1	1,45	1	1	-	-
Cancelamento de Nota Fiscal	1	1,45	1	1	-	-
Cancelamento Débito ISSQN	1	1,45	2	-	2	1
Certidão Negativa de Débito	1	1,45	3	1	2	-
Demora encerramento inscrição municipal	1	1,45	-	-	-	1
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	1,45	-	-	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	1,45	-	-	-	1
Remissão de ISSQN	1	1,45	1	1	-	-
Restituição ISSQN	1	1,45	-	-	-	2
Restituição ITBI	1	1,45	1	-	1	1
Cancelamento Débito IPTU	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	-	-	-	-	-	1
Revisão ITBI	-	-	1	-	1	-
Atendimento	8	11,59	4	4	-	5
Critério de Atendimento	4	5,80	2	2	-	2
Demora em Atendimento	2	2,90	2	2	-	-
Qualidade do Atendimento	1	1,45	-	-	-	2
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	1,45	-	-	-	1
Serviços On-line	12	17,39	11	9	2	3
SIAC	9	13,04	9	7	2	2
NFS-e	2	2,90	1	1	-	1
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	1	1,45	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	6	8,70	6	4	2	2
Falta de Informação	6	8,70	6	4	2	2
Cobrança Indevida	2	2,90	2	2	-	-
Notificação Irregular de Cobrança	1	1,45	1	1	-	-
Ressarcimento	1	1,45	1	1	-	-
Documentação	1	1,45	1	1	-	-
Extravio de Protocolo	1	1,45	1	1	-	-
Total	69	100	68	44	24	34

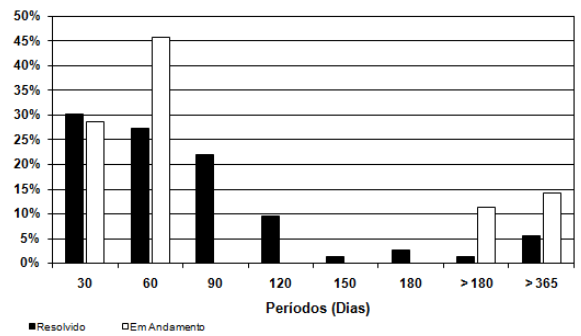
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	5	-	5	4	1	1
Total	5	100	5	4	1	1

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



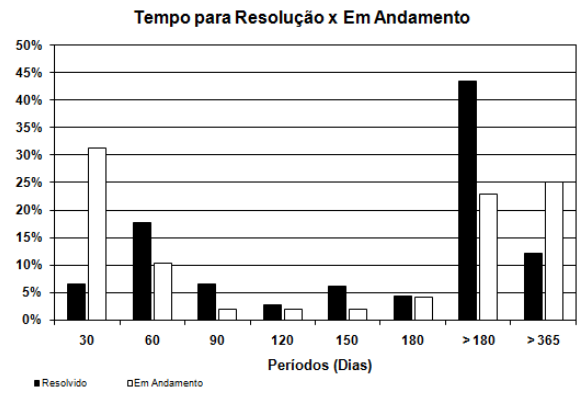
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	59	33	17	16	59
2º Trimestre de 2011	27	48	16	32	40
3º Trimestre de 2011	38	30	18	12	55
4º Trimestre de 2011	49	39	22	17	66
1º Trimestre de 2012	39	34	13	21	76
2º Trimestre de 2012	49	70	25	45	58
3º Trimestre de 2012	144	156	123	33	48
4º Trimestre de 2012	42	66	24	42	28
1º Trimestre de 2013	74	73	48	25	35

Tempo para Resolução x Em Andamento



SMU - S. M. DE URBANISMO						
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	44	74,58	153	26	127	41
Perturbação Sossego	15	25,42	71	9	62	18
Comércio Irregular	13	22,03	33	7	26	10
Construção Irregular	12	20,34	42	8	34	10
Publicidade Irregular	3	5,08	6	2	4	2
Antena Irregular	1	1,69	1	-	1	1
Processo Moroso	11	18,64	16	8	8	3
Alvará de Funcionamento	3	5,08	2	1	1	2

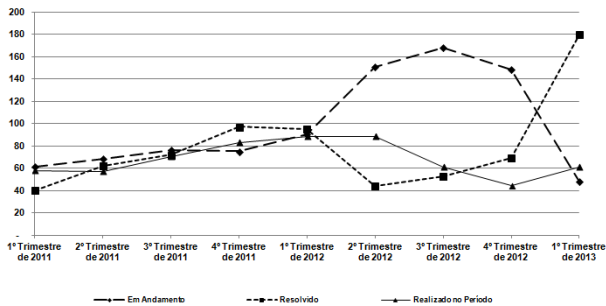
Aprovação de planta de imóvel	3	5,08	7	3	4	-
Aprovação de Projeto Comercial	2	3,39	2	2	-	-
Demora emissão Habite-se	2	3,39	4	1	3	1
Ficha Informativa	1	1,69	1	1	-	-
Acessibilidade	-	-	2	-	2	1
Desobstrução de passeio público	-	-	2	-	2	1
Atendimento	2	3,39	1	1	-	1
Dificuldades de Contato com a Secretaria	2	3,39	1	1	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	2	3,39	4	2	2	-
Falta de Informação	2	3,39	4	2	2	-
Calçamento/Muramento	-	-	1	-	1	-
Conservação de Passeio Público	-	-	1	-	1	-
Total	59	100	177	37	140	46



Campinas, 17 de maio de 2013
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	2	66,66	2	2	-	-
Encaminhado para Providência	1	33,33	2	1	1	2
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	1
Total	3	100	4	3	1	3

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	58	40	20	20	61
2º Trimestre de 2011	57	62	25	37	68
3º Trimestre de 2011	70	72	26	46	76
4º Trimestre de 2011	83	97	35	62	75
1º Trimestre de 2012	88	95	31	64	90
2º Trimestre de 2012	88	44	7	37	151
3º Trimestre de 2012	61	53	12	41	168
4º Trimestre de 2012	44	69	15	54	148
1º Trimestre de 2013	61	180	40	140	48