

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

2º 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 segundo trimestre de 2013, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.165	28,87
Orientação	1.045	25,90
Procedimento	1.825	45,23
	4.035	100

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal. O item Procedimento refere-se aos atendimentos realizados posterior à abertura do protocolo.

Formas de Identificação	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	1.000	85,84
Anônimo	125	10,73
Não autoriza a identificação	40	3,43
	1.165	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 Atendimento	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	1.399	63,30
Internet	700	31,67
Pessoal	108	4,89
Carta	3	0,14
	2.210	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	1.201	
Resolvido	1.013	
Em Andamento	1.386	

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 segundo trimestre de 2013.

“Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	
Abuso Autoridade	15	23,08	3	-	3	22
Falta do Dever de Urbanidade	7	10,77	4	2	2	11
Assédio Moral	5	7,69	2	-	2	5
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	7,69	6	-	6	15
Discriminação	4	6,15	3	1	2	5
Desvio de Função	3	4,62	-	-	-	4
Agressão Física	2	3,08	1	-	1	2
Ameaça	2	3,08	1	-	1	2
Corrupção Ativa/Passiva	2	3,08	1	-	1	2
Dano Moral	2	3,08	1	-	1	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	3,08	-	-	-	2
Improbidade Administrativa	2	3,08	1	-	1	2
Lesão Corporal	2	3,08	-	-	-	2
Negligência,	2	3,08	2	-	2	2

Imprudência e/ou Imperícia						
Omissão	2	3,08	1	-	1	3
Prevaricação	2	3,08	-	-	-	2
Danos ao Patrimônio Público	1	1,54	-	-	-	1
Estelionato	1	1,54	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	1	1,54	-	-	-	1
Outros	1	1,54	-	-	-	1
Porte Ilegal de Arma	1	1,54	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	1,54	1	-	1	1
Assédio Sexual	-	-	1	-	1	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Erro Médico	-	-	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	1	-	1	-
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
	65	100	30	3	27	94

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	1	2	-	2	15

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	162	13,55	41	3	38	350
Atendimento	205	17,14	159	59	100	182
Fiscalização Ausente/Ineficaz	116	9,70	142	44	98	125
Processo Moroso	114	9,53	85	42	43	104
Via Pública	50	4,18	33	3	30	78
Recurso Humano	104	8,70	88	36	52	74
Limpeza Pública	50	4,18	62	17	45	66
Consulta Médica	40	3,34	38	9	29	45
Transparência e Publicidade da Informação	39	3,26	40	16	24	43
Transporte Público Coletivo	42	3,51	32	4	28	41
Exame	30	2,51	20	8	12	35
Água Pluvial	10	0,84	7	2	5	27
Material/Equipamento	16	1,34	20	3	17	23
Patrimônio Público	19	1,59	15	3	12	21
Medicamento	25	2,09	43	8	35	21
Área Pública	53	4,43	52	44	8	18
Sinalização	10	0,84	15	2	13	17
Calçamento/Muramento	15	1,25	17	7	10	17
Benefícios	31	2,59	31	23	8	12
Cirurgia	8	0,67	7	3	4	11
Accessibilidade	6	0,50	7	-	7	9
Abastecimento de Água	5	0,42	1	-	1	7
Segurança Pública	6	0,50	5	1	4	7
Cobrança Indevida	10	0,84	7	5	2	6
Saneamento Básico	5	0,42	8	1	7	6
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,25	12	1	11	5
Zoonoses	3	0,25	2	-	2	5
Documentação	4	0,33	4	2	2	3
Serviços On-line	8	0,67	9	6	3	2
Visita Domiciliar	2	0,17	3	1	2	1
Merenda/Refeição	2	0,17	1	1	-	1
Vagas Ensino Público	3	0,25	4	3	1	-
Procedimento Administrativo	-	-	1	-	1	-
	1196	100	1011	357	654	1.362

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	
Elogio	26	41,94	26	21	5	5
Sugestão	21	33,87	19	5	14	19
Encaminhado para Ciência	6	9,68	8	2	6	9
Encaminhado para Providência	6	9,68	12	2	10	15
Encaminhado para Solicitar Informações	3	4,84	5	1	4	13
	62	100	70	31	39	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	143	14,49
Válidos	844	85,51
	987	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	311	36,85
Feminino	533	63,15
	844	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	5	0,59
18 - 30	106	12,56
31 - 40	182	21,56
41 - 50	202	23,93
51 - 59	166	19,67
A partir de 60	183	21,68
	844	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,59
Ensino Fundamental Incompleto	34	4,03
Ensino Fundamental	129	15,28
Ensino Médio Incompleto	23	2,73
Ensino Médio	330	39,10
Ensino Superior Incompleto	56	6,64
Ensino Superior	267	31,64
	844	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	181	21,45
Do lar	111	13,15
Autônomo	92	10,90
Desempregado	55	6,52
Setor Público	101	11,97
Setor Privado	278	32,94
Terceiro Setor	5	0,59
Setor Informal	4	0,47
Estudante	17	2,01
	844	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	212	25,12
Noroeste	108	12,80
Norte	157	18,60
Sudoeste	149	17,65
Sul	195	23,10
Outras Cidades	23	2,73
	844	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	632	74,88
Negra	49	5,81
Amarela	10	1,18
Parda	141	16,71
Outros	10	1,18
Optou por não responder	2	0,24
	844	100

Principais Reclamações	Região de Moradia
------------------------	-------------------

	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	65	2	36	22	29
Processo Moroso	29	2	18	9	15
Fiscalização Ausente/Ineficaz	22	1	11	9	15
Atendimento	16	41	25	33	41
Via Pública	14	2	6	10	13
Recurso Humano	6	35	17	21	15
Consulta Médica	5	8	2	12	11
Limpeza Pública	10	8	11	4	7
Transporte Público Coletivo	4	6	3	5	5
Área Pública	5	-	21	2	1
Benefícios	3	4	4	11	8
Transparência e Publicidade da Informação	7	2	3	5	5
Patrimônio Público	3	-	3	-	6

Campinas, 25 de setembro de 2013

Daniel Santini

Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

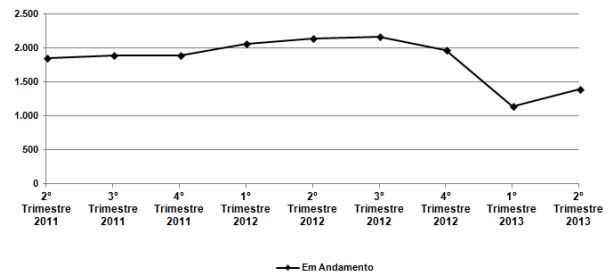
2º TRIMESTRE DE 2013

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 segundo trimestre de 2013, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

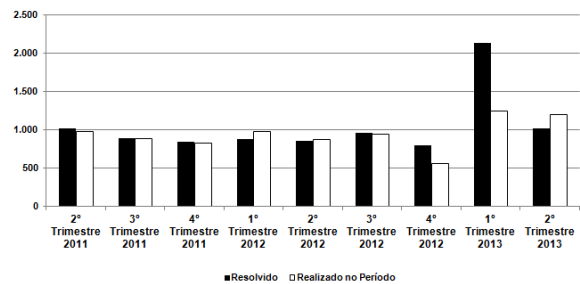
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	358	230	64	166	599
SMS - S.M. de Saúde	355	301	85	216	393
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	118	122	41	81	90
SMU - S.M. de Urbanismo	92	98	54	44	58
SMF - S.M. de Finanças	80	52	21	31	71
SME - S.M. de Educação	48	57	25	32	25
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	27	26	10	16	48
SMI - S.M. de Infraestrutura	23	26	22	4	3
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	17	16	2	14	18
SMC - S.M. de Cultura	9	12	4	8	5
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	8	8	4	4	5
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	8	8	1	7	14
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	8	6	2	4	8
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	7	13	6	7	2
SMAJ - PROCON	5	5	2	3	3
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	4	1	3	10
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	4	2	-	2	6
SMC - S.M. de Comunicação	4	-	-	-	4
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	4	-	-	-	4
SMCGP - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	3	5	2	3	1
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	3	2	2	-	5
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	4	2	2	2
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	2	2	-	1
GP - Departamento de Defesa Civil	2	1	1	-	1
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	2	2	2	-	-
SMH - S.M. de Habitação	1	3	-	3	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	3	-	3	4
SMA - S.M. de Administração	1	2	1	1	-
Fundação José Pedro de Oliveira	1	-	-	-	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	-	-	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	-	-	-	1
SMCAIS - Conselho Tutelar	-	2	-	2	1
SMDET - S.M. de Desenvolvimento	-	1	-	1	-

Econômico e Turismo	1.201	1.013	356	657	1.386
---------------------	-------	-------	-----	-----	-------

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres

Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
2º Trimestre 2013	1.201	1.013	356	657	1.386

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

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

Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no segundo 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	
Desvio de Função	1	50	-	-	-	1
Ameaça	-	-	1	-	1	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	50	-	-	-	1
	2	100	3	-	3	3

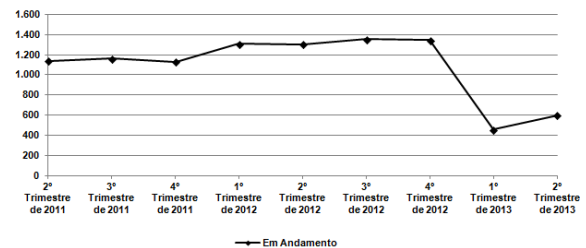
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	162	45,3	41	3	38	350
Poda/Extração Árvore	155	43,4	39	1	38	341

	2				
Retirada de Tronco	3 0,84	1	1	-	3
Cauterização de raiz da árvore	2 0,56	-	-	-	4
Retirada de Galhos	2 0,56	1	1	-	2
Via Pública	44 12,3 2	26	2	24	73
Buracos	23 6,44	17	2	15	30
Pavimentação	12 3,36	6	-	6	29
Recapeamento	4 1,12	1	-	1	6
Abertura de Rua	2 0,56	-	-	-	2
Qualidade do Recapeamento	1 0,28	-	-	-	1
Reconstrução de Ponte	1 0,28	-	-	-	1
Via de Pedestre	1 0,28	2	-	2	1
Falta de Iluminação na Rua	-	-	-	-	3
Limpeza Pública	48 13,4 5	61	17	44	63
Conservação de Área Pública	36 10,0 8	38	12	26	51
Retirada de Entulhos	3 0,84	4	-	4	7
Demora coleta de lixo	2 0,56	1	-	1	2
Qualidade da Coleta Seletiva	2 0,56	3	2	1	-
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	2 0,56	8	2	6	1
Armazenamento de Material Inadequado	1 0,28	2	1	1	-
Implantação de Coleta de Lixo	1 0,28	1	-	1	1
Qualidade da Limpeza	1 0,28	2	-	2	1
Ausência de Serviço de Varrição	-	1	-	1	-
Falta de Coleta de Lixo	-	1	-	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	35 9,80	32	9	23	35
Limpeza de Terreno Particular	20 5,60	25	6	19	18
Calçamento e Muramento	11 3,08	6	3	3	10
Corte Ilegal de Árvore	3 0,84	-	-	-	4
Imóvel Abandonado	1 0,28	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	1	-	1	1
Água Pluvial	10 2,80	6	2	4	27
Limpeza de Boca de Lobo	5 1,40	1	1	-	10
Fechamento de Boca de Lobo	2 0,56	1	1	-	2
Entupimento de Boca de Lobo	1 0,28	-	-	-	1
Grade de Boca de Lobo	1 0,28	1	-	1	5
Vistoria em Boca de Lobo	1 0,28	-	-	-	1
Canalização de Córrego	-	1	-	1	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	3
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	1
Solicitação de Boca de Lobo	-	1	-	1	4
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	-	1	-	1	-
Calçamento/Muramento	12 3,36	13	5	8	16
Conserto de Passeio Danificado	7 1,96	6	4	2	6
Conservação de Passeio Público	3 0,84	2	-	2	6
Reparo de Guia	2 0,56	4	1	3	3
Guia e/ou Sarjeta	-	1	-	1	1
Área Pública	28 7,84	25	21	4	13
Finalidade da Obra	21 5,88	20	20	-	1
Falta Iluminação em Praça/Jardim	6 1,68	3	1	2	9
Restrição de Acesso	1 0,28	-	-	-	1
Falta de Iluminação em Vela	-	2	-	2	1
Invasão Área Pública	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	3 0,84	3	-	3	9
Falta de Informação	3 0,84	3	-	3	9

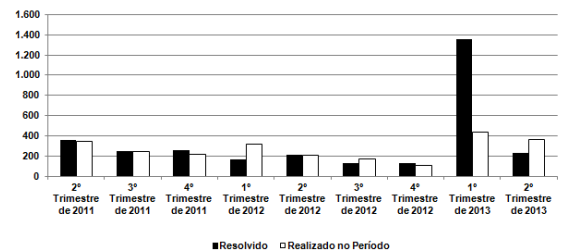
Patrimônio Público	5 1,40	1	-	1	6
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	5 1,40	-	-	-	6
Reforma Inadequada	-	1	-	1	-
Atendimento	3 0,84	1	-	1	4
Critério de Atendimento	1 0,28	-	-	-	1
Demora em Atendimento	1 0,28	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	1 0,28	1	-	1	2
Material/Equipamento	-	2	-	2	2
Falta de Equipamentos	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	1	-	1	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	1 0,28	3	1	2	2
Implantação de Lombada	1 0,28	3	1	2	2
Segurança Pública	1 0,28	-	-	-	1
Falta de Segurança	1 0,28	-	-	-	1
Acessibilidade	1 0,28	3	-	3	1
Desobstrução de passeio público	1 0,28	3	-	3	1
Cobrança Indevida	1 0,28	1	-	1	1
Notificação Irregular de Cobrança	1 0,28	1	-	1	1
Saneamento Básico	-	-	-	-	1
Vela Sanitária	-	-	-	-	1
Processo Moroso	1 0,28	-	-	-	1
Ressarcimento	1 0,28	-	-	-	1
Sinalização	1 0,28	-	-	-	1
Placa de Identificação de Praça	1 0,28	-	-	-	1
Abastecimento de Água	1 0,28	-	-	-	1
Reparo em Vazamento	1 0,28	-	-	-	1
Total	357 100	218	60	158	607

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	7	50,00	6	1	5	8
Elogio	3	21,43	5	3	2	-
Encaminhado para Providência	2	14,29	2	1	1	3
Encaminhado para Solicitar Informações	2	14,29	1	1	-	4
Total	14	100	14	6	8	15

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2013	358	230	64	166	599

SMS - S. M. DE SAÚDE

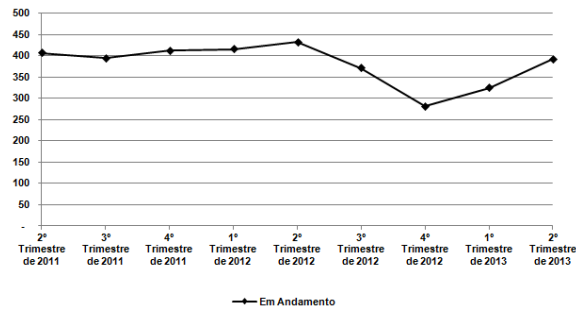
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	11	61,11	1	-	1	12
Falta do Dever de Urbanidade	2	11,11	2	-	2	5
Agressão Física	1	5,56	1	-	1	1
Assédio Moral	1	5,56	1	-	1	1
Discriminação	1	5,56	1	-	1	3
Lesão Corporal	1	5,56	-	-	-	1
Prevaricação	1	5,56	-	-	-	1
Dano Moral	1	5,56	1	-	1	3
Desvio de Função	-	-	-	-	-	1
Erro Médico	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	5
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	-
Total	18	100	8	-	8	32

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	153	39,03	106	34	72	150
Qualidade do Atendimento	50	12,76	42	8	34	54
Demora em Atendimento	44	11,22	29	6	23	50
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	28	7,14	15	10	5	21
Critério de Atendimento	17	4,34	8	6	2	15
Horário de Atendimento	14	3,57	12	4	8	10
Recurso Humano	90	22,96	76	30	46	66
Falta de Médico	43	10,97	49	16	33	31
Falta de servidor	21	5,36	17	8	9	13
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	17	4,34	8	5	3	13
Nº Servidores insuficiente	6	1,53	1	-	1	7
Falta de Dentista	3	0,77	1	1	-	2
Consulta Médica	40	10,20	38	9	29	45
Demora em Marcar Consulta	19	4,85	15	6	9	16
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	13	3,32	15	1	14	19
Consulta Desmarcada	7	1,79	8	2	6	9
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	1	0,26	-	-	-	1
Exame	29	7,40	19	7	12	35
Demora em Marcar Exame	25	6,38	14	6	8	29
Demora para Resultado e Entrega de Exame	2	0,51	1	-	1	4
Extravio de Resultado de Exame	2	0,51	2	1	1	1
Impossibilidade de Realização do Exame	-	-	2	-	2	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	6	1,53	23	1	22	26
Vigilância Sanitária	6	1,53	23	1	22	26
Medicamento	25	6,38	43	8	35	21
Falta de Medicamento	24	6,12	40	7	33	20
Falta de Vacina	1	0,26	1	1	-	1
Qualidade de Medicamento	-	-	1	-	1	-

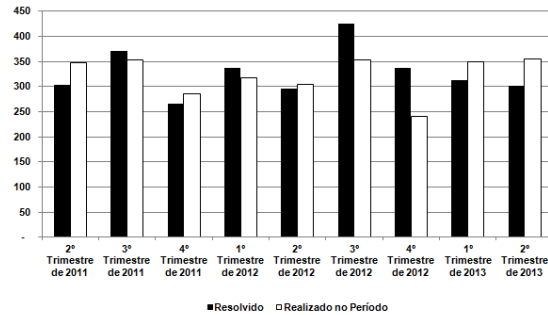
Quantidade Disponibilizada	-	-	1	-	1	-
Insuficiente	-	-	-	-	-	-
Material/Equipamento	12	3,06	12	2	10	16
Falta de Material	8	2,04	8	2	6	8
Falta de Equipamentos	2	0,51	-	-	-	3
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,26	3	-	3	3
Qualidade do Material	1	0,26	1	-	1	1
Armazenamento de Material Inadequado	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	7	1,79	5	2	3	11
Demora para Entrega de Documento	4	1,02	2	2	-	5
Efetuar Cadastro	2	0,51	-	-	-	2
Demora na Entrega de Medicamento Especial	1	0,26	-	-	-	2
Alvará de Funcionamento	-	-	1	-	1	-
Demora para Entrega de Prótese	-	-	2	-	2	2
Patrimônio Público	7	1,79	6	1	5	10
Estrutura Precária de CS	3	0,77	3	-	3	6
Falta de Limpeza e Higiene no Local	2	0,51	1	1	-	1
Falta de Condições de Trabalho	1	0,26	-	-	-	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,26	1	-	1	2
Novas Unidades de Reabilitação	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	8	2,04	9	3	6	9
Falta de Informação	7	1,79	8	2	6	7
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,26	1	1	-	-
Concurso Público	-	-	-	-	-	2
Cirurgia	3	0,77	3	1	2	8
Demora em Marcar Cirurgia	2	0,51	2	1	1	5
Cirurgia Desmarcada	1	0,26	1	-	1	3
Zoonoses	3	0,77	-	-	-	5
Controle de Animais	2	0,51	-	-	-	2
Ausência de Recolha de Animais	1	0,26	-	-	-	1
Infestação Animais	-	-	-	-	-	2
Documentação	4	1,02	4	2	2	3
Extravio de Prontuário	4	1,02	3	2	1	3
Extravio de Receituário	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	-	-	-	-	-	2
Falta de Estacionamento	-	-	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acesso	-	-	-	-	-	1
Benefícios	2	0,51	1	1	-	1
Concessão de Benefícios	1	0,26	-	-	-	1
Demora Entrega de Benefícios	1	0,26	1	1	-	-
Segurança Pública	1	0,26	-	-	-	1
Falta de Segurança	1	0,26	-	-	-	1
Visita Domiciliar	2	0,51	3	1	2	1
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	1	0,26	2	1	1	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,26	1	-	1	1
Total	392	100	348	102	246	410

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	11	84,62	12	10	2	1
Encaminhado para Providência	1	7,69	1	-	1	4
Sugestão	1	7,69	-	-	-	1
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	3
Total	13	100	14	10	4	12

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2013	355	301	85	216	393

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	40,00	1	-	1	2
Improbidade Administrativa	1	20,00	-	-	-	1
Lesão Corporal	1	20,00	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	20,00	-	-	-	1
Total	5	100	1	-	1	5

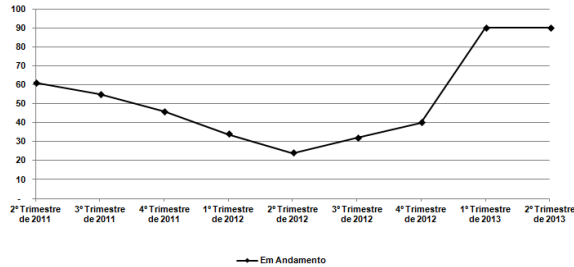
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	42	38,18	32	4	28	41
Não Cumprimento de Itinerário	10	9,09	8	1	7	11
Linhas de Ônibus Insuficientes	6	5,45	6	-	6	6
Não Cumprimento de Horário	6	5,45	5	1	4	6
Condução Perigosa	4	3,64	3	-	3	4
Mau Estado Conservação Ônibus	3	2,73	2	-	2	3
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	2	1,82	-	-	-	2

Mudança de Ponto de Ônibus	2	1,82	2	1	1	1
Rodoviária	2	1,82	-	-	-	2
Valor da Tarifa	2	1,82	-	-	-	2
Alteração Itinerário de Ônibus	1	0,91	2	-	2	1
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	1	0,91	1	1	-	-
Horário do Transporte Coletivo	1	0,91	-	-	-	1
Melhoria de Ponto de Ônibus	1	0,91	1	-	1	1
Nº Insuficiente de Taxi	1	0,91	-	-	-	1
Falta de Cobrador de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Sinalização	9	8,18	14	2	12	16
Demora na Implantação de Sinalização	3	2,73	2	-	2	5
Falta Sinalização Trânsito	3	2,73	7	1	6	7
Manutenção de Sinalização Viária	2	1,82	5	1	4	3
Implantação de Rotatória	1	0,91	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	11	10	15	2	13	9
Fiscalização de Trânsito	7	6,36	10	1	9	6
Estacionamento Irregular	2	1,82	5	1	4	1
Fiscalização de Ônibus	2	1,82	-	-	-	2
Benefícios	28	25,45	26	22	4	6
Transporte Programa PAI	22	20	22	19	3	3
Suspensão Vale Transporte	4	3,64	1	1	-	3
Concessão de Benefícios	1	0,91	2	1	1	-
Vale Transporte - Universitário	1	0,91	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	6	5,45	6	3	3	3
Falta de Informação	6	5,45	5	3	2	3
Divulgação Insuficiente	-	-	1	-	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	2	1,82	9	-	9	3
Implantação de Lombada	2	1,82	8	-	8	3
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
Atendimento	5	4,55	6	2	4	3
Qualidade do Atendimento	4	3,64	4	1	3	3
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	0,91	1	1	-	-
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	1	0,91	3	-	3	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	1	0,91	1	-	1	2
Falta de Estacionamento	-	-	2	-	2	-
Cobrança Indevida	4	3,64	2	2	-	2
Multas	4	3,64	2	2	-	2
Via Pública	1	0,91	2	-	2	1
Alteração de Tráfego	1	0,91	1	-	1	1
Veículo abandonado em via pública	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	1	0,91	1	1	-	-
Certidão de Inteiro Teor	1	0,91	1	1	-	-
Procedimento Administrativo	-	-	1	-	1	-
Tempo de Uso do Vale Transporte	-	-	1	-	1	-
Área Pública	-	-	1	-	1	-
Organização de Evento	-	-	1	-	1	-
Total	110	100	119	38	81	86

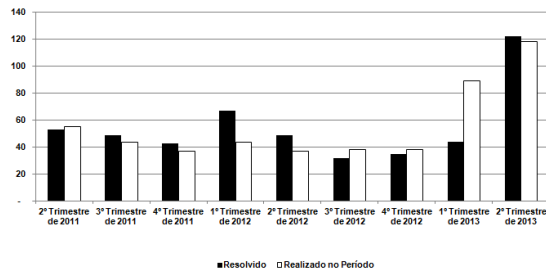
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido	Recebido	

			no Período		em Períodos Anterior	
Sugestão	6	66,67	5	3	2	3
Elogio	2	22,22	1	1	-	1
Encaminhado para Providência	1	11,11	3	-	3	1
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	-
	9	100	10	4	6	5

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2013	118	122	41	81	90

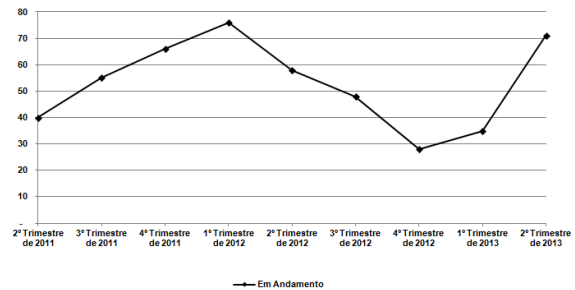
SMF – S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	60	77,92	31	11	20	60
Revisão IPTU	22	28,57	10	4	6	26
Iseção IPTU	6	7,79	3	1	2	5
Restituição IPTU	6	7,79	3	-	3	6
Cancelamento Débito ISSQN	5	6,49	1	-	1	5
Compensação IPTU	3	3,90	4	2	2	1
Restituição ISSQN	2	2,60	3	1	2	1
Restituição ITBI	2	2,60	1	-	1	2
Revisão ISSQN	2	2,60	-	-	-	2
(Des)Anexação de Lote	1	1,30	-	-	-	1
Antecipação de ISSQN	1	1,30	-	-	-	1
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	1	1,30	-	-	-	1
Cancelamento de Nota Fiscal	1	1,30	1	1	-	-
Cancelamento de Taxa	1	1,30	-	-	-	1
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	1,30	-	-	-	1
Certidão de Valor Venal	1	1,30	-	-	-	1
Certidão Negativa de Débito	1	1,30	1	1	-	-

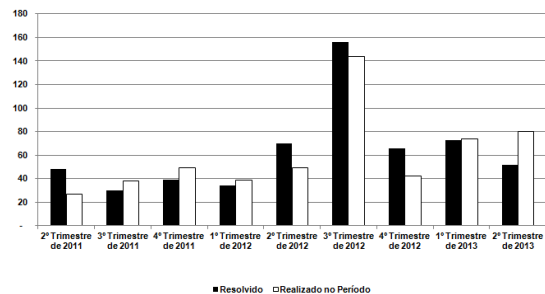
Compensação de ISSQN	1	1,30	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	1	1,30	-	-	-	1
Revisão ITBI	1	1,30	-	-	-	1
Segunda Via de IPTU	1	1,30	1	1	-	-
Demora encerramento inscrição municipal	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	-	-	1	-	1	-
Imunidade / Não Incidência IPTU	-	-	1	-	1	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	-	-	-	2
Atendimento	6	7,79	6	2	4	5
Qualidade do Atendimento	3	3,90	1	-	1	4
Critério de Atendimento	2	2,60	3	1	2	1
Dificuldades de Contato com a Secretaria	1	1,30	1	1	-	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	4	5,19	4	2	2	2
Falta de Informação	4	5,19	4	2	2	2
Serviços On-line	5	6,49	7	4	3	1
SIAC	3	3,90	4	2	2	1
Chat Tributário	1	1,30	1	1	-	-
NFS-e	1	1,30	2	1	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	1,30	-	-	-	1
Emissão de Nota Fiscal	1	1,30	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	1,30	-	-	-	1
Notificação Irregular de Cobrança	1	1,30	-	-	-	1
	77	100	48	19	29	70

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

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2013	80	52	21	31	71

SMU - S. M. DE URBANISMO

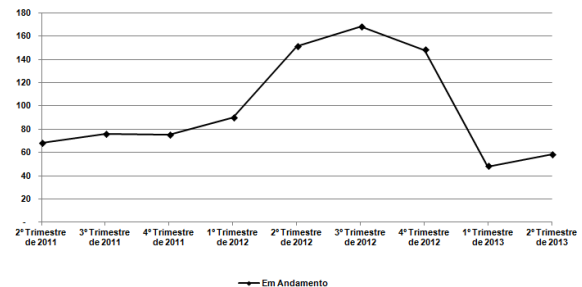
Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Discriminação	1	50	1	1	-	-
Falta do Dever de Urbanidade	1	50	1	1	-	-
Total	2	100	2	2	-	-

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	56	61,54	65	29	36	47
Perturbação Sossego	26	28,57	30	12	18	23
Comércio Irregular	10	10,99	13	5	8	9
Construção Irregular	10	10,99	15	8	7	8
Publicidade Irregular	3	3,30	3	1	2	2
Estacionamento Irregular	2	2,20	1	1	-	1
Vistoria em Imóvel	2	2,20	1	1	-	1
Antena Irregular	1	1,10	1	1	-	1
Imóvel Abandonado	1	1,10	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	1	1,10	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	22	24,18	19	16	3	6
Aprovação de planta de imóvel	11	12,09	10	10	-	1
Alvará de Funcionamento	5	5,49	5	3	2	2
Demora emissão Habite-se	4	4,40	3	2	1	2
Alvará de Reforma	1	1,10	-	-	-	1
Cadastro/Licença de Funcionamento (inicial e renovação)	1	1,10	1	1	-	-
Acessibilidade	2	2,20	1	-	1	2
Desobstrução de passeio público	2	2,20	1	-	1	2
Via Pública	1	1,10	-	-	-	1
Muro de Isolamento	1	1,10	-	-	-	1
Área Pública	-	-	-	-	-	1
Falta Iluminação em Praça/Jardim	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	4	4,40	4	3	1	1
Falta de Informação	3	3,30	3	2	1	1
Falta de Qualidade da Informação	1	1,10	1	1	-	-
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	1
Falta de Material	-	-	-	-	-	1
Cobrança Indevida	3	3,30	3	3	-	-
Multas	2	2,20	2	2	-	-
Notificação Irregular de Cobrança	1	1,10	1	1	-	-
Calçamento/Muramento	1	1,10	1	1	-	-
Rebaixamento de Guia	1	1,10	1	1	-	-
Recurso Humano	1	1,10	1	1	-	-
Falta de servidor	1	1,10	1	1	-	-
Atendimento	1	1,10	2	1	1	-
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	1,10	2	1	1	-
Total	91	100	96	54	42	59

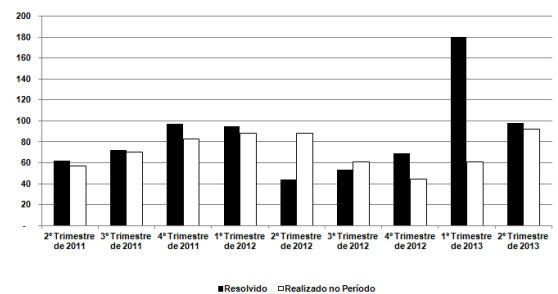
Remessa de Ofício	Recebido	Resolvido	Em
-------------------	----------	-----------	----

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Encaminhado para Ciência	-	-	1	-	1	-
Encaminhado para Providência	-	-	2	-	2	-
Sugestão	1	100	-	-	-	1
Total	1	100	3	-	3	1

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2013	92	98	54	44	58

Campinas, 25 de setembro de 2013

Daniel Santini

Ouvidor Geral do Município