

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

## 1º TRIMESTRE DE 2014

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 2014, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.169	31,07%
Orientação	1.118	29,71%
Procedimento	1.476	39,22%
	<b>3.763</b>	<b>100%</b>

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	908	77,67%
Anônimo	194	16,60%
Não autoriza a identificação	67	5,73%
	<b>1.169</b>	<b>100%</b>

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)	1.313	57,41%
Internet	885	38,70%
Pessoal	85	3,72%
Carta	4	0,17%
	<b>2.287</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.

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	(%)
Realizados no Período	1.173	
Resolvido	970	
Em Andamento	1.924	

### 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 2014.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2014.

"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	
Falta do Dever de Urbanidade	19	25,33	9	3	6	29
Abuso Autoridade	9	12,00	8	-	8	22
Improbidade Administrativa	8	10,67	3	-	3	11
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	8	10,67	8	-	8	17

Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	5,33	5	-	5	5
Apropriação Indébita	3	4,00	4	-	4	5
Assédio Moral	3	4,00	3	-	3	4
Ameaça	2	2,67	2	-	2	4
Desvio de Materiais/Verbas	2	2,67	3	-	3	4
Maus Tratos	2	2,67	-	-	-	3
Nepotismo	2	2,67	-	-	-	2
Agressão Física	1	1,33	2	-	2	2
Atentado Violento ao Pudor	1	1,33	-	-	-	1
Condescendência Criminosa	1	1,33	1	-	1	1
Corrupção Ativa/Passiva	1	1,33	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Particular	1	1,33	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	1,33	3	-	3	1
Discriminação	1	1,33	1	-	1	2
Falsificação de Documento Público/Particular	1	1,33	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	1	1,33	2	-	2	1
Omissão	1	1,33	4	-	4	2
Outros	1	1,33	1	1	-	-
Peculato	1	1,33	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	1,33	-	-	-	2
Assédio Sexual	-	-	-	-	-	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	-	-	1	-	1	-
Dano Moral	-	-	1	-	1	5
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Desvio de Função	-	-	1	-	1	1
Erro Médico	-	-	2	-	2	-
Estelionato	-	-	1	-	1	-
Falsidade Ideológica	-	-	-	-	-	1
Porte Ilegal de Arma	-	-	1	-	1	-
Prevaricação	-	-	2	-	2	-
	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>65</b>	<b>130</b>

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	-	-	-	-	13

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	120	10,66	29	2	27	478
Atendimento	200	17,76	140	16	124	254
Fiscalização Ausente/Ineficaz	126	11,19	85	13	72	196
Processo Moroso	96	8,53	94	15	79	147
Limpeza Pública	53	4,71	32	8	24	88

Via Pública	53	4,71	76	8	68	77
Consulta Médica	58	5,15	43	7	36	71
Transporte Público Coletivo	50	4,44	21	3	18	71
Recurso Humano	44	3,91	73	3	70	69
Transparência e Publicidade da Informação	32	2,84	48	4	44	58
Medicamento	54	4,80	63	11	52	55
Área Pública	26	2,31	15	6	9	40
Material/Equipamento	26	2,31	21	4	17	36
Exame	24	2,13	25	3	22	34
Patrimônio Público	19	1,69	12	2	10	29
Água Pluvial	16	1,42	10	2	8	29
Benefícios	17	1,51	11	-	11	22
Sinalização	7	0,62	8	-	8	20
Cirurgia	9	0,80	9	2	7	16
Redutor de Velocidade do Trânsito	8	0,71	15	4	11	14
Calçamento/Muramento	10	0,89	5	3	2	12
Vagas Ensino Público	14	1,24	12	5	7	9
Saneamento Básico	9	0,80	9	3	6	8
Documentação	4	0,36	3	-	3	7
Serviços On-line	27	2,40	32	20	12	7
Abastecimento de Água	5	0,44	2	2	-	5
Acessibilidade	3	0,27	6	1	5	5
Segurança Pública	4	0,36	5	-	5	5
Visita Domiciliar	4	0,36	2	-	2	5
Cobrança Indevida	4	0,36	2	-	2	4
Zoonoses	1	0,09	-	-	-	3
Merenda/Refeição	2	0,18	-	-	-	2
Procedimento Administrativo	1	0,09	4	-	4	2
	<b>1.126</b>	<b>100</b>	<b>912</b>	<b>147</b>	<b>765</b>	<b>1.878</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	
Elogio	16	21,92	18	9	9	8
Sugestão	31	42,47	28	11	17	25
Encaminhado para Ciência	12	16,44	11	2	9	18
Encaminhado para Providência	2	2,74	3	-	3	14
Encaminhado para Solicitar Informações	12	16,44	13	11	2	9
	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>74</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.

Perfil Social	Total	(%)
Opção pela não preenchimento	311	33,91
Válidos	606	66,09
	<b>917</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	252	41,58

Feminino	354	58,42
	<b>606</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	2	0,33
18 - 30	90	14,85
31 - 40	108	17,82
41 - 50	137	22,61
51 - 59	123	20,30
A partir de 60	146	24,09
Optou por não responder	0	0,00
	<b>606</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	3	0,50
Ensino Fundamental Incompleto	32	5,28
Ensino Fundamental	86	14,19
Ensino Médio Incompleto	18	2,97
Ensino Médio	203	33,50
Ensino Superior Incompleto	45	7,43
Ensino Superior	217	35,81
Optou por não responder	2	0,33
	<b>606</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	127	20,96
Do lar	78	12,87
Autônomo	70	11,55
Desempregado	28	4,62
Setor Público	76	12,54
Setor Privado	206	33,99
Terceiro Setor	9	1,49
Setor Informal	3	0,50
Estudante	9	1,49
	<b>606</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	158	26,07
Noroeste	58	9,57
Norte	115	18,98
Sudoeste	93	15,35
Sul	158	26,07
Outras Cidades	14	1,58
Sem Informação	10	1,65
	<b>606</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	441	72,77
Negra	36	5,94
Amarela	5	0,83
Parda	98	16,17

Indígena	1	0,17
Outros	18	2,97
Optou por não responder	7	1,16
	<b>606</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	28	2	25	2	15
Processo Moroso	26	3	14	4	11
Atendimento	18	12	18	17	38
Medicamento	14	3	5	6	14
Fiscalização Ausente/Ineficaz	13	3	3	7	12
Recurso Humano	4	6	6	6	3
Limpeza Pública	7	5	12	4	7
Consulta Médica	4	5	4	11	13
Via Pública	6	5	3	9	12
Água Pluvial	2	1	1	6	1
Serviços On-line	4	-	4	1	3
Cirurgia	3	-	1	-	3
Área Pública	4	1	5	1	4
Transporte Público Coletivo	3	2	4	2	8
Cobrança Indevida	1	-	-	1	-
Calçamento/Muramento	2	-	3	-	-

Campinas, 16 de junho de 2014  
Daniel Santini  
Ouvidor Geral do Município

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

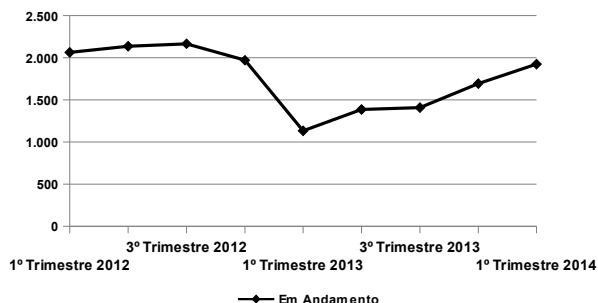
## 1º TRIMESTRE DE 2014

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 2014, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

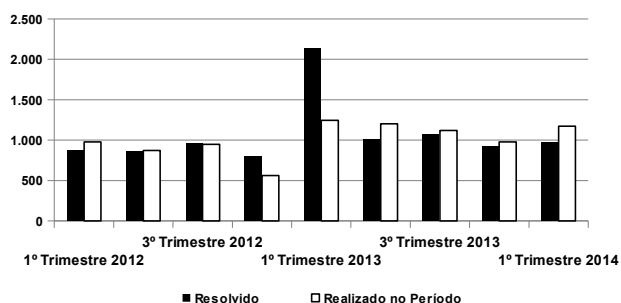
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	-	-	-	1
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	-	-	-	1
SMC - S.M. de Comunicação	1	4	1	3	-
	<b>1.173</b>	<b>970</b>	<b>176</b>	<b>794</b>	<b>1.924</b>

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	307	173	32	141	762
SMS - S.M. de Saúde	383	363	36	327	543
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	97	79	14	65	152
SMF - S.M. de Finanças	106	100	33	67	108
SMU - S.M. de Urbanismo	72	73	8	65	104
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	16	15	3	12	61
SME - S.M. de Educação	58	47	5	42	59
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	20	15	6	9	18
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	17	10	4	6	15
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	15	10	2	8	14
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	8	14	4	10	13
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	9	6	1	5	11
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	3	6	1	5	11
SMC - S.M. de Cultura	9	12	5	7	10
SMI - S.M. de Infraestrutura	6	3	1	2	8
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	7	5	1	4	6
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	10	8	7	1	5
SMH - S.M. de Habitação	1	4	-	4	4
SMAJ - PROCON	5	3	2	1	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	4	1	1	-	3
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	3	5	2	3	3
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	2	-	-	-	3
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	-	-	-	2
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	2	1	1	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	5	7	4	3	1
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	3	5	2	3	1

### Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento

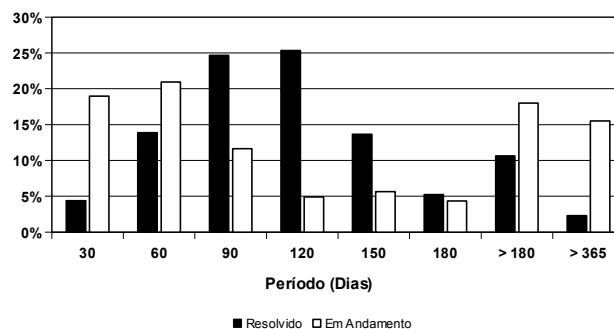


### Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
3º Trimestre 2013	1.121	1.067	371	696	1.410
4º Trimestre 2013	977	929	121	808	1.695
1º Trimestre 2014	1.173	970	176	794	1.924

### Tempo para Resolução x Em Andamento



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2014.

**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 primeiro trimestre de 2014.

**SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

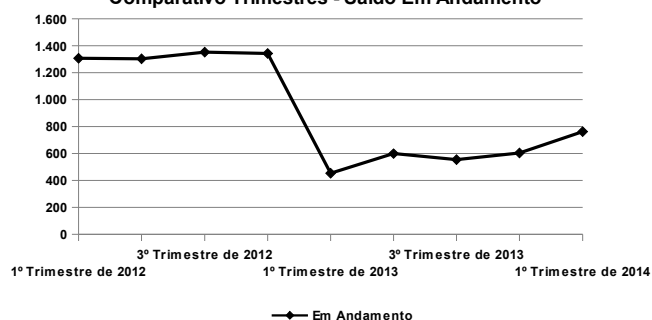
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebi do no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	28,57	1	1	-	1
Atentado Violento ao Pudor	1	14,29	-	-	-	1
Condescendência Criminosa	1	14,29	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Particular	1	14,29	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	14,29	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	14,29	-	-	-	3
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	1
	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebi do no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	120	40,82	29	2	27	478
Poda/Extração Árvore	116	39,46	28	2	26	469
Retirada de Galhos	4	1,36	1	-	1	5
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	2
Plantio de Árvore	-	-	-	-	-	1
Retirada de Tronco	-	-	-	-	-	1
Limpeza Pública	52	17,69	29	7	22	85
Conservação de Área Pública	23	7,82	11	-	11	59
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	10	3,40	4	3	1	7
Implantação de Lixeira	3	1,02	-	-	-	3
Qualidade da Limpeza	3	1,02	-	-	-	3
Ausência de Coleta de Lixo	2	0,68	2	-	2	2
Ausência do Serviço Cata-Treco	2	0,68	2	-	2	2
Retirada de Entulhos	2	0,68	5	-	5	6
Armazenamento de Material Inadequado	1	0,34	1	1	-	-
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	0,34	1	1	-	-
Implantação de Coleta Seletiva	1	0,34	-	-	-	1
Implantação Ecoporto	1	0,34	1	1	-	-
Qualidade da Coleta Seletiva	1	0,34	3	1	2	-
Redução dos dias de Coleta de Lixo	1	0,34	-	-	-	1

Retirada de Lixeira	1	0,34	-	-	-	1
Via Pública	47	15,99	70	7	63	70
Buracos	39	13,27	44	5	39	42
Pavimentação	2	0,68	10	-	10	15
Cascalhamento	1	0,34	-	-	-	1
Conserto de Via Pública Danificada	1	0,34	1	-	1	1
Falta de Iluminação na Rua	1	0,34	3	-	3	2
Passagem da Máquina Motoniveladora	1	0,34	-	-	-	1
Recapeamento	1	0,34	5	1	4	2
Reparo no Asfalto	1	0,34	3	1	2	-
Abertura de Rua	-	-	1	-	1	3
Qualidade do Recapeamento	-	-	2	-	2	1
Retirada de Poste	-	-	-	-	-	1
Vieira de Pedestre	-	-	1	-	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	25	8,50	14	2	12	29
Limpeza de Terreno Particular	17	5,78	9	1	8	17
Calçamento e Muramento	5	1,70	4	-	4	6
Uso Indevido de Área Pública	2	0,68	1	1	-	2
Uso Irregular de Solo Público	1	0,34	-	-	-	1
Corte Ilegal de Árvore	-	-	-	-	-	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	-	-	-	1
Água Pluvial	15	5,10	10	2	8	28
Limpeza de Boca de Lobo	5	1,70	5	1	4	10
Vistoria em Boca de Lobo	4	1,36	-	-	-	5
Entupimento de Boca de Lobo	2	0,68	2	1	1	1
Limpeza Córrego	2	0,68	-	-	-	2
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,34	-	-	-	5
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	1	0,34	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	1
Grade de Boca de Lobo	-	-	3	-	3	2
Área Pública	17	5,78	4	3	1	26
Mau Estado de Conservação	13	4,42	1	1	-	17
Falta Iluminação em Praça/Jardim	4	1,36	4	2	2	9
Transparência e Publicidade da Informação	3	1,02	2	-	2	13
Falta de Informação	3	1,02	2	-	2	13
Calçamento/Muramento	8	2,72	4	2	2	11
Conservação de Passeio Público	5	1,70	2	2	-	4
Conserto de Passeio Danificado	2	0,68	-	-	-	5
Guia e/ou Sarjeta	1	0,34	1	-	1	1
Falta de Passeio Pavimentando	-	-	1	-	1	-
Reparo de Guia	-	-	-	-	-	1

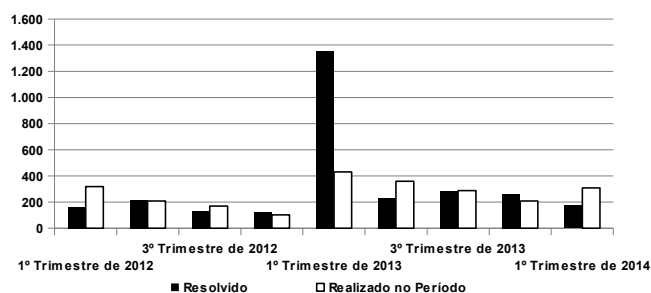
Atendimento	2	0,68	1	-	1	5
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	0,34	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	1	0,34	-	-	-	4
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Material/Equipamento	2	0,68	-	-	-	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,34	-	-	-	2
Qualidade do Material	1	0,34	-	-	-	1
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	0,34	1	-	1	4
Cobertura para Quadra Poliesportiva	1	0,34	-	-	-	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	1	-	1	2
Qualidade da Revitalização	-	-	-	-	-	1
Sinalização	1	0,34	-	-	-	1
Placa de Advertência em Praça	1	0,34	-	-	-	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	1	-	1	1
Implantação de Lombada	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	1	0,34	1	-	1	1
Portal da Internet	1	0,34	1	-	1	1
Saneamento Básico	-	-	-	-	-	1
Viola Sanitária	-	-	-	-	-	1
Acessibilidade	-	-	2	-	2	-
Desobstrução de passeio público	-	-	2	-	2	-
	<b>294</b>	<b>100</b>	<b>170</b>	<b>25</b>	<b>145</b>	<b>757</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	8	61,54	4	3	1	5
Elogio	2	15,38	3	2	1	-
Encaminhado para Ciência	1	7,69	1	1	-	1
Encaminhado para Providência	1	7,69	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	1	7,69	1	1	-	1
	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

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	
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
3º Trimestre de 2013	288	285	78	207	554
4º Trimestre de 2013	209	260	12	248	604
1º Trimestre de 2014	307	173	32	141	762

## SMS - S. M. DE SAÚDE

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	9	33,33	4	1	3	15
Abuso Autoridade	4	14,81	2	-	2	6
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	11,11	4	-	4	4
Ameaça	2	7,41	-	-	-	3
Assédio Moral	2	7,41	-	-	-	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	7,41	3	-	3	3
Desvio de Materiais/Verbas	1	3,70	-	-	-	2
Improbidade Administrativa	1	3,70	-	-	-	1
Maus Tratos	1	3,70	-	-	-	1
Omissão	1	3,70	-	-	-	2
Peculato	1	3,70	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	2	-	2	-
Discriminação	-	-	-	-	-	1
Erro Médico	-	-	2	-	2	-
Apropriação Indébita	1	3,70	-	-	-	1
Dano Moral	-	-	-	-	-	3
	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>41</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	142	34,80	110	6	104	194
Qualidade do Atendimento	51	12,50	42	2	40	76
Demora em Atendimento	36	8,82	24	1	23	49
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	24	5,88	15	3	12	27
Critério de Atendimento	18	4,41	14	-	14	24
Horário de Atendimento	9	2,21	8	-	8	12
Dificuldades de Contato com a Secretária	3	0,74	7	-	7	4
Ausência de Fila Preferencial	1	0,25	-	-	-	2
Consulta Médica	58	14,22	43	7	36	71
Demora em Marcar Consulta	27	6,62	20	1	19	33
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	21	5,15	17	4	13	25
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	6	1,47	2	1	1	5
Consulta Desmarcada	4	0,98	4	1	3	8
Recurso Humano	39	9,56	71	2	69	64
Falta de Médico	29	7,11	41	1	40	42
Falta de servidor	4	0,98	14	-	14	10
Nº Servidores insuficiente	3	0,74	6	-	6	4
Falta de Psicólogo	2	0,49	1	-	1	2
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,25	8	1	7	5
Falta de Dentista	-	-	1	-	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	33	8,09	12	2	10	60
Vigilância Sanitária	24	5,88	12	2	10	48
Vistoria Possível Foco de Dengue	9	2,21	-	-	-	12
Medicamento	54	13,24	63	11	52	55
Falta de Medicamento	48	11,76	60	10	50	49
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	2	0,49	-	-	-	2
Qualidade de Medicamento	2	0,49	2	1	1	1
Medicamento com validade vencida	1	0,25	-	-	-	1
Vacina Inutilizada	1	0,25	-	-	-	1
Falta de Vacina	-	-	-	-	-	1
Fornecimento de Medicamento Suspenso	-	-	1	-	1	-
Exame	22	5,39	24	3	21	32
Demora em Marcar Exame	19	4,66	20	3	17	28
Demora para Resultado e Entrega de Exame	3	0,74	3	-	3	3
Impossibilidade de Realização do Exame	-	-	1	-	1	1
Material/Equipamento	20	4,90	20	3	17	26

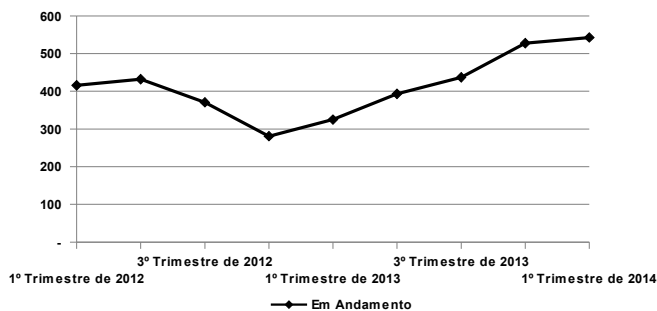
Falta de Material	9	2,21	13	2	11	12
Falta de Manutenção dos Equipamentos	7	1,72	2	-	2	9
Falta de Equipamentos	3	0,74	3	-	3	4
Demora na Entrega de Aparelho	1	0,25	1	1	-	1
Qualidade do Material	-	-	2	-	2	-
Patrimônio Público	9	2,21	5	-	5	16
Estrutura Precária de CS	3	0,74	2	-	2	8
Demora na Instalação de Equipamento de Refrigeração	2	0,49	-	-	-	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	2	0,49	2	-	2	2
Demora na Construção de Equipamento Público	1	0,25	1	-	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,25	-	-	-	2
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Cirurgia	5	1,23	4	-	4	14
Demora em Marcar Cirurgia	2	0,49	4	-	4	10
Cirurgia Desmarcada	1	0,25	-	-	-	2
Cirurgia Não Realizada	1	0,25	-	-	-	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,25	-	-	-	1
Processo Moroso	5	1,23	5	-	5	10
Demora para Entrega de Prótese	2	0,49	-	-	-	4
Cadastro Nacional de Estabelecimentos	1	0,25	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,25	3	-	3	2
Entrega de Equipamento	1	0,25	1	-	1	1
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	1	-	1	2
Transparência e Publicidade da Informação	5	1,23	11	1	10	6
Divulgação Insuficiente	2	0,49	-	-	-	2
Concurso Público	1	0,25	1	1	-	-
Falta de Informação	1	0,25	8	-	8	3
Falta de Qualidade da Informação	1	0,25	-	-	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	2	-	2	-
Documentação	3	0,74	2	-	2	6
Extravio de Prontuário	2	0,49	2	-	2	5
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	0,25	-	-	-	1
Visita Domiciliar	4	0,98	2	-	2	5
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	4	0,98	-	-	-	5
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	-	-	2	-	2	-
Benefícios	4	0,98	-	-	-	4
Concessão de Benefícios	2	0,49	-	-	-	2
Corte de benefício	1	0,25	-	-	-	1
Transporte de Paciente	1	0,25	-	-	-	1
Segurança Pública	3	0,74	-	-	-	4

Falta de Segurança	3	0,74	-	-	-	4
Zoonoses	1	0,25	-	-	-	3
Infestação Animais	1	0,25	-	-	-	3
Área Pública	1	0,25	-	-	-	2
Finalidade da Obra	1	0,25	-	-	-	1
Estacionamento Público Inadequado	-	-	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	-	-	1	-	1	1
Transferência de CS	-	-	1	-	1	1
	<b>408</b>	<b>100</b>	<b>374</b>	<b>35</b>	<b>339</b>	<b>573</b>

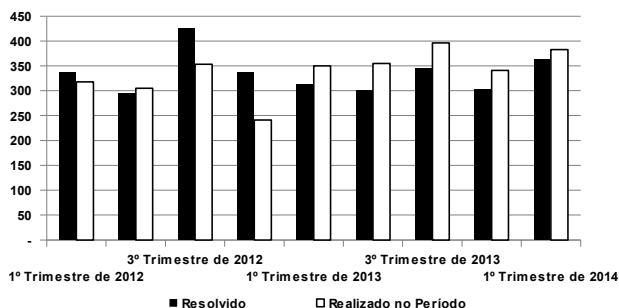
4º Trimestre de 2012	241	337	74	263	281
1º Trimestre de 2013	350	312	116	196	325
2º Trimestre de 2013	355	301	85	216	393
3º Trimestre de 2013	396	345	99	246	437
4º Trimestre de 2013	341	303	26	277	528
1º Trimestre de 2014	383	363	36	327	543

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	7	46,67	7	3	4	4
Sugestão	3	20,00	2	-	2	4
Encaminhado para Ciência	3	20,00	1	-	1	6
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	2	13,33	1	1	-	4
	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>21</b>

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	
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



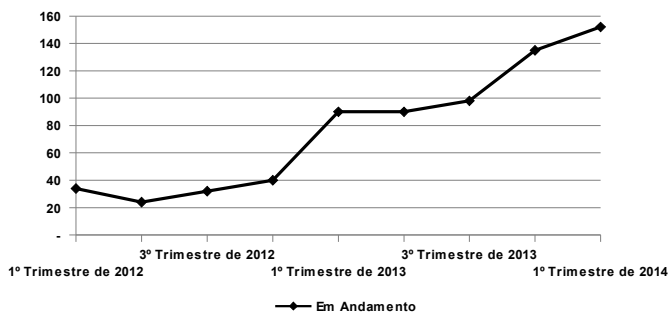
## EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	66,67	-	-	-	4
Desvio de Materiais/Verbas	1	33,33	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	2
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Apropriação Indébita	1	33,33	-	-	-	1
	<b>3</b>	<b>100</b>	-	-	-	<b>9</b>
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	50	53,19	21	3	18	71
Não Cumprimento de Horário	13	13,83	4	-	4	18
Linhas de Ônibus Insuficientes	12	12,77	2	-	2	12
Não Cumprimento de Itinerário	10	10,64	7	-	7	22
Condução Perigosa	7	7,45	1	1	-	9
Mau Estado Conservação Ônibus	4	4,26	1	-	1	6
Mudança de Ponto de Ônibus	2	2,13	1	-	1	2
Rodoviária	2	2,13	3	2	1	1
Alteração Itinerário de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Falta de Cobrador de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Horário do Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Sinalização	6	6,38	7	-	7	19
Falta Sinalização Trânsito	4	4,26	5	-	5	11
Manutenção de Sinalização Viária	2	2,13	-	-	-	6
Demora na Implantação de Sinalização	-	-	2	-	2	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	8	8,51	14	4	10	13
Implantação de Lombada	6	6,38	9	2	7	10
Retirada de Lombada	2	2,13	2	2	-	2
Implantação de radar	-	-	3	-	3	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	7	7,45	3	-	3	13
Fiscalização de Trânsito	4	4,26	3	-	3	8
Fiscalização de Ônibus	2	2,13	-	-	-	3
Estacionamento Irregular	1	1,06	-	-	-	2
Benefícios	8	8,51	10	-	10	9
Transporte Programa PAI	6	6,38	8	-	8	7
Demora Entrega de Benefícios	1	1,06	-	-	-	1

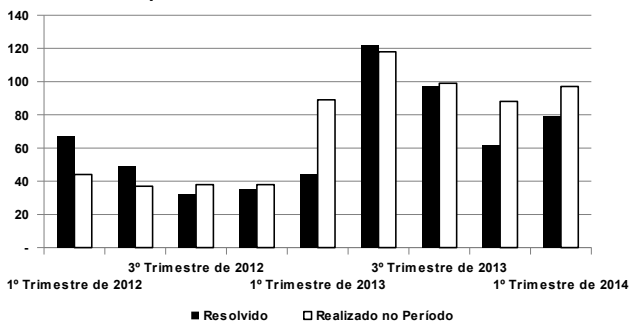
Suspensão Vale Transporte	1	1,06	1	-	1	1
Corte de benefício	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	2	2,13	2	-	2	5
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	2	2,13	1	-	1	5
Falta de Rampa de Acessibilidade	-	-	1	-	1	-
Atendimento	6	6,38	6	4	2	5
Qualidade do Atendimento	3	3,19	3	2	1	3
Demora em Atendimento	2	2,13	2	2	-	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	1,06	-	-	-	2
Dificuldades de Contato com a Secretária	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	3	3,19	2	-	2	5
Falta de Informação	3	3,19	2	-	2	5
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Qualidade do Material	-	-	-	-	-	1
Via Pública	1	1,06	2	-	2	2
Desobstrução de Via Pública	1	1,06	-	-	-	1
Alteração de Tráfego	-	-	2	-	2	-
Veículo abandonado em via pública	-	-	-	-	-	1
Limpeza Pública	-	-	-	-	-	1
Remoção de Carcaça de Veículo	-	-	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	1,06	1	1	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	1,06	1	1	-	1
Processo Moroso	1	1,06	-	-	-	1
Cancelamento de Taxa	1	1,06	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	1,06	1	-	1	1
Multas	1	1,06	1	-	1	1
Área Pública	-	-	-	-	-	1
Estacionamento Público Inadequado	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	-	-	1	-	1	-
Procedimento Administrativo	-	-	2	-	2	-
Cadastro para Utilização de Serviço	-	-	1	-	1	-
Tempo de Uso do Vale Transporte	-	-	1	-	1	-
Segurança Pública	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>12</b>	<b>62</b>	<b>149</b>
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	1	14,29	2	1	1	-
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1

Sugestão	6	85,71	6	2	4	4
	7	100	8	3	5	6

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	
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
3º Trimestre de 2013	99	97	26	71	98
4º Trimestre de 2013	88	62	7	55	135
1º Trimestre de 2014	97	79	14	65	152

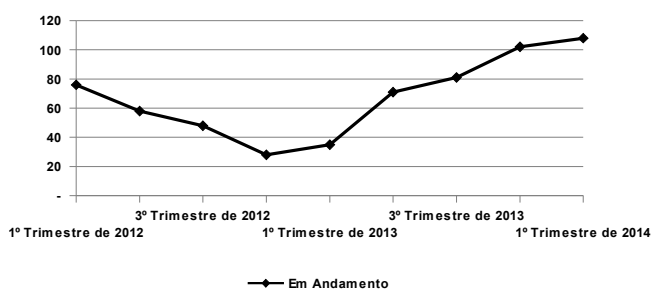
## SMF – S. M. DE FINANÇAS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	1	100	1	1	-	-
	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	67	64,42	62	11	51	88
Revisão IPTU	23	22,12	17	1	16	34
Isenção IPTU	10	9,62	6	2	4	13
Restituição IPTU	7	6,73	8	2	6	6
Compensação IPTU	5	4,81	3	1	2	5
Alteração Cadastral	3	2,88	2	1	1	2
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	2	1,92	-	-	-	2
Certidão de Valor Venal	2	1,92	1	1	-	2
Impugnação de Multa	2	1,92	-	-	-	2
Restituição de Taxa	2	1,92	1	-	1	3
Restituição ISSQN	2	1,92	-	-	-	5
Revisão ISSQN	2	1,92	6	1	5	2
Aprovação de planta de imóvel	1	0,96	1	1	-	-
Autorização para Demolição de Imóvel	1	0,96	1	1	-	-
Compensação de ISSQN	1	0,96	1	-	1	2
Demora encerramento inscrição municipal	1	0,96	3	-	3	1
Efetuar Cadastro	1	0,96	-	-	-	1
Enquadramento de Empresa	1	0,96	-	-	-	1
Restituição ITBI	1	0,96	-	-	-	1
(Des)Anexação de Lote	-	-	1	-	1	-
Antecipação de ISSQN	-	-	2	-	2	1
Cancelamento Débito IPTU	-	-	1	-	1	1
Cancelamento Débito ISSQN	-	-	1	-	1	1
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	-
Desmembramento de IPTU	-	-	3	-	3	-
Impugnação ISSQN	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento Gratificação	-	-	-	-	-	1
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	-	-	3	-	3	-
Atendimento	13	12,50	8	3	5	11
Dificuldades de Contato com a Secretária	4	3,85	1	-	1	4
Qualidade do Atendimento	4	3,85	3	1	2	4

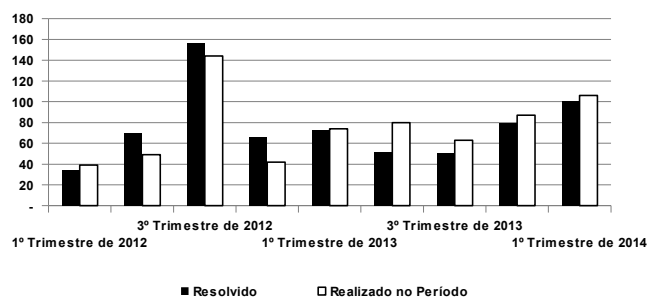
Critério de Atendimento	2	1,92	1	-	1	2
Demora em Atendimento	1	0,96	1	1	-	-
Horário de Atendimento	1	0,96	2	1	1	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,96	-	-	-	1
Cobrança Indevida	2	1,92	-	-	-	2
ISS - CENE	1	0,96	-	-	-	1
Notificação Irregular de Cobrança	1	0,96	-	-	-	1
Serviços On-line	20	19,23	25	18	7	2
NFS-e	13	12,50	12	12	-	1
SIAC	5	4,81	10	5	5	-
Chat Tributário	1	0,96	1	-	1	1
Formulários On-line	1	0,96	2	1	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	1,92	4	-	4	2
Divulgação Insuficiente	1	0,96	-	-	-	1
Falta de Informação	1	0,96	4	-	4	1
	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>68</b>	<b>105</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	2	50,00	2	2	-	-
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	2
Encaminhado para Ciência	-	-	1	-	1	1
Sugestão	2	50,00	-	-	-	2
	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

## 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	

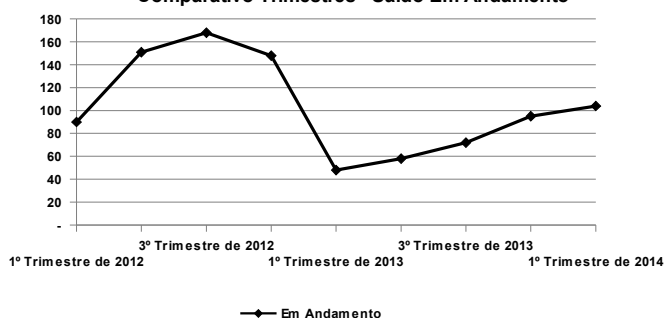
1º Trimestre de 2012	39	34	13	21	76
2º Trimestre de 2012	49	70	25	45	58
3º Trimestre de 2012	144	156	123	33	48
4º Trimestre de 2012	42	66	24	42	28
1º Trimestre de 2013	74	73	48	25	35
2º Trimestre de 2013	80	52	21	31	71
3º Trimestre de 2013	63	51	25	26	81
4º Trimestre de 2013	87	79	15	64	102
1º Trimestre de 2014	106	100	33	67	108

## SMU - S. M. DE URBANISMO

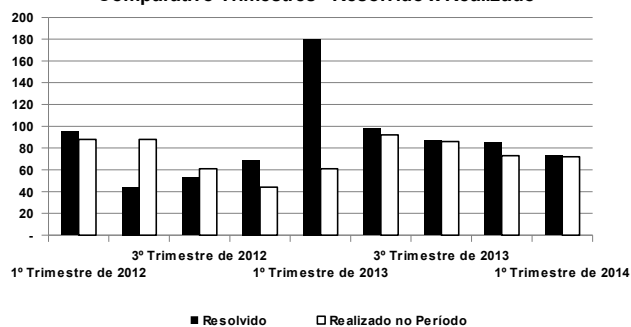
Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	1
	-	-	-	-	-	1
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	51	70,83	54	7	47	82
Perturbação Sossego	26	36,11	31	5	26	41
Comércio Irregular	15	20,83	9	-	9	22
Construção Irregular	8	11,11	12	2	10	11
Calçamento e Muramento	1	1,39	-	-	-	1
Imóvel Abandonado	1	1,39	-	-	-	1
Torre de Celular	1	1,39	1	1	-	-
Antena Irregular	-	-	1	-	1	-
Fiscalização de Trânsito	-	-	1	-	1	-
Publicidade Irregular	-	-	1	-	1	4
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Uso Irregular de Solo Público	-	-	-	-	-	1
Vistoria em Imóvel	-	-	2	-	2	1
Processo Moroso	14	19,44	11	-	11	14
Demora emissão Habite-se	8	11,11	2	-	2	8
Alvará de Funcionamento	3	4,17	7	-	7	3
Alvará de Reforma	1	1,39	-	-	-	1
Aprovação de planta de imóvel	1	1,39	1	-	1	1
Certidão de Inteiro Teor	1	1,39	-	-	-	1
Aprovação de Projeto Comercial	-	-	1	-	1	-
Atendimento	4	5,56	1	-	1	4
Dificuldades de Contato com a Secretaria	2	2,78	-	-	-	2
Qualidade do Atendimento	2	2,78	1	-	1	2
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	1
Falta de Material	-	-	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	1,39	1	-	1	1

Multas	1	1,39	1	-	1	1
Documentação	1	1,39	-	-	-	1
Extravio de Protocolo	1	1,39	-	-	-	1
	72	100	72	8	64	105
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	2	-	2	-
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	-
	-	-	3	-	3	-

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	
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
3º Trimestre de 2013	86	87	45	42	72
4º Trimestre de 2013	73	85	18	67	95
1º Trimestre de 2014	72	73	8	65	104

Campinas, 17 de junho de 2014  
Daniel Santini  
Ouvidor Geral do Município