

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE 2011

O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório anual de 2011, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Total	(%)
Protocolos	3.773	63,08
Orientação	2.208	36,92
	5.981	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	Total	(%)
Telefônico	4.331	72,41
Internet	1.180	19,73
Presencial	458	7,66
Carta	12	0,20
	5.981	100

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento para a população:
Telefônico para região de Campinas: 0800-7727456, demais localidades: (19) 3235-2532 ou (19) 3236-0220
Presencial ou Carta: Avenida Francisco Glicério, 1269, 4º andar, Centro, CEP 13012-000, horário de atendimento: de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h
Internet através do endereço eletrônico www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	3.294	87,30
Não autoriza a identificação	67	1,78
Anônimo	412	10,92
	3.773	100

A Forma de Identificação é considerada somente os atendimentos que originaram um protocolo e que será encaminhado para a Administração Pública Municipal.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

Os Encaminhamentos são classificados como “Denúncias sob Averiguação”, “Reclamações” ou “Remessa de Ofício”, considerando a possibilidade de um encaminhamento ser classificado em mais de um item.

“Recebido em Período Anterior” representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos em 2011.

“Recebido no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos em 2011.

“Em Andamento” representa todos os encaminhamentos que até o último dia do ano ainda estavam sem uma resolução, independente da data de recebimento.

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	46	31,9	33	27	6	21
Falta do Dever de Urbanidade	40	27,8	39	25	14	16
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	14	9,72	10	9	1	5
Abuso Autoridade	11	7,64	10	6	4	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	9	6,25	6	4	2	6
Assédio Moral	7	4,86	8	7	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	3	2,08	1	1	-	2
Maus Tratos	3	2,08	1	1	-	2
Danos ao Patrimônio Particular	2	1,39	2	2	-	-
Falsificação de Documento Público/Particular	2	1,39	2	2	-	-
Nepotismo	2	1,39	-	-	-	2
Danos ao Meio Ambiente	1	0,69	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	0,69	1	1	-	-
Disfunção	1	0,69	1	1	-	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	0,69	3	1	2	-
Omissão	1	0,69	-	-	-	1
Ameaça	-	-	2	-	2	-
	144	100	119	87	32	61

Processos Disciplinares Instaurados	Total
Aberto no Período	16
Concluídos no Período	12
Em Andamento	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	
Poda/Extração Árvore	493	13,6	320	122	198	836
Atendimento	302	8,32	268	226	42	92
Falta de Medicamento	283	7,8	237	225	12	61
Fiscalização Ausente/Ineficaz	205	5,65	196	151	45	69
Demora em Atendimento	190	5,23	181	149	32	48
Limpeza de Terreno	171	4,71	184	160	24	14
Conservação de Área Pública	125	3,44	114	78	36	68
Falta de Médico	116	3,2	112	86	26	31
Perturbação Sossego	104	2,87	94	81	13	26
Buracos	98	2,7	103	70	33	34
Demora em Marcar Consulta	89	2,45	73	66	7	24
Processo Moroso	88	2,42	78	56	22	58
Calçamento e Muramento	70	1,93	83	68	15	5
Falta de Material	66	1,82	50	43	7	26
Demora em Marcar Exame	57	1,57	44	39	5	19
Pavimentação	54	1,49	49	33	16	34
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	52	1,43	46	36	10	20
Falta de Informação	51	1,4	45	40	5	14
Rede de Esgoto	43	1,18	41	39	2	4
Serviços On-line	41	1,13	38	37	1	4
Conservação de Passeio Público	35	0,96	30	26	4	12
Consulta Desmarcada	31	0,85	27	26	1	7
Demora em Marcar Cirurgia	29	0,8	18	18	-	13
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	28	0,77	31	26	5	3
Revisão IPTU	24	0,66	17	9	8	18
Infestação Animais	23	0,63	24	20	4	4
Boca de Lobo	22	0,61	22	16	6	11
Aprovação de planta de imóvel	21	0,58	15	15	-	6
Conserto de Passeio Danificado	21	0,58	17	14	3	7
Falta de Manutenção dos Equipamentos	21	0,58	14	11	3	10
Restituição IPTU	20	0,55	21	16	5	5
Falta de Limpeza e Higiene no Local	19	0,52	18	15	3	4
Falta Iluminação	18	0,5	21	5	16	30
Rede de Água	18	0,5	18	17	1	1
Limpeza de Fossa Séptica	16	0,44	16	16	-	-
Limpeza Pública	16	0,44	15	15	-	3
Sinalização	16	0,44	14	10	4	7
Construção Irregular	15	0,41	12	9	3	7
Estrutura Precária de CS	15	0,41	10	8	2	11
Falta de Vaga em Creche	15	0,41	17	15	2	-
Nº Servidores insuficiente	15	0,41	16	13	3	3
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	14	0,39	10	10	-	4
Suspensão Vale Transporte	14	0,39	12	11	1	3
Implantação de Lombada	13	0,36	13	10	3	3

Encaminhado para Solicitar Informações	176	44,11	166	139	27	50
Encaminhado para Ciência	97	24,31	91	80	11	26
Elogios	55	13,78	67	55	12	-
Sugestões	42	10,53	50	38	12	7
Encaminhado para Providência	29	7,27	37	25	12	11
	399	100	411	337	74	94

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.

Questionários	Total	(%)
Opção por Não Responder	190	6,36
Questionários Preenchidos	2.796	93,64
	2.986	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	1.002	35,84
Feminino	1.794	64,16
	2.796	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	17	0,61
18 - 30	342	12,23
31 - 40	565	20,21
41 - 50	636	22,75
51 - 59	571	20,42
A partir de 60	665	23,78
	2.796	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	18	0,64
Ensino Fundamental Incompleto	134	4,79
Ensino Fundamental	574	20,53
Ensino Médio Incompleto	56	2,00
Ensino Médio	1.191	42,60
Ensino Superior Incompleto	143	5,11
Ensino Superior	677	24,21
Optou por não responder	3	0,11
	2.796	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	647	23,14
Do lar	370	13,23
Autônomo	304	10,87
Desempregado	115	4,11
Setor Público	304	10,87
Setor Privado	989	35,37
Terceiro Setor	11	0,39
Setor Informal	18	0,64
Estudante	35	1,25
Optou por não responder	3	0,11
	2.796	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	717	25,64
Noroeste	314	11,23
Norte	538	19,24
Sudoeste	470	16,81
Sul	704	25,18

Outras Cidades	53	1,90
	2.796	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	2.120	75,82
Negra	176	6,29
Amarela	22	0,79
Parda	416	14,88
Indígena	4	0,14
Outros	49	1,75
Optou por não responder	9	0,32
	2.796	100

Campinas, 16 de março de 2012.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE 2011

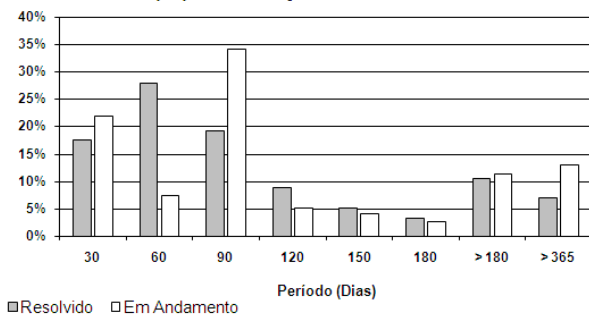
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório anual de 2011, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	1.234	1.026	659	367	1.131
SMS - S.M. de Saúde	1.378	1.182	1.009	173	413
SMU - S.M. de Urbanismo	268	242	203	39	75
SMF - S.M. de Finanças	173	144	117	27	66
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	205	195	160	35	47
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	30	27	20	7	32
SME - S.M. de Educação	147	140	121	19	29
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	22	27	12	15	13
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	136	131	124	7	12
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	54	47	45	2	9
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	26	23	19	4	9
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	47	48	42	6	7
SMI - S.M. de Infraestrutura	26	33	21	12	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	26	29	23	6	5
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	16	15	14	1	5
SMH - S.M. de Habitação	8	7	6	1	5
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	8	8	6	2	5
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	14	11	10	1	4
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	14	11	11	-	3
PROCON	7	12	6	6	3
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	5	3	2	1	3
SMC - S.M. de Cultura	15	18	13	5	2
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	5	3	3	-	2
GP - Gabinete do Prefeito	5	6	4	2	2

CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	4	4	3	1	1
SCGG - S. Chefe de Gabinete	2	1	1	-	1
SMDDES - S. M. de Desenvolvimento Econômico e Social	5	4	4	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	7	7	7	-	-
GP - Coordenadoria de Comunicação	6	7	6	1	-
SMA - S.M. de Administração	6	7	6	1	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	6	8	6	2	-
GP - Departamento de Defesa Civil	3	3	3	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
Outros Órgãos	1	1	1	-	-
	3.910	3.430	2.687	743	1.892

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.

Tempo para Resolução x Em Andamento



Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do ano de 2011.

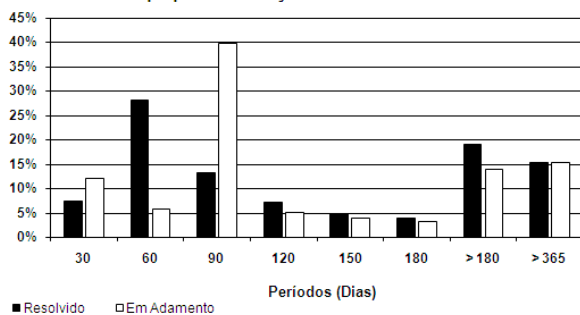
Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.

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

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	44	3,57
Em Trâmite	21	1,70
Sem Resposta	510	41,33
Resolvido	659	53,40
	1.234	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	83,33	7	5	2	-
Danos ao Patrimônio Particular	1	16,67	1	1	-	-
	6	100	8	6	2	-

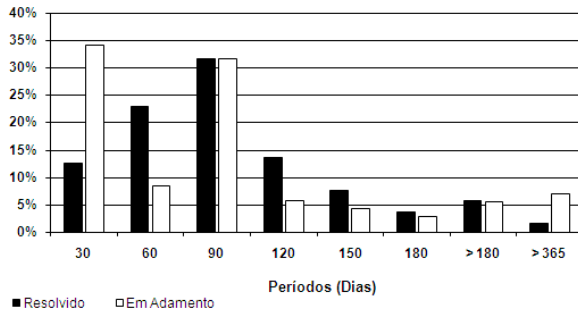
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	493	39,06	320	122	198	836
Limpeza de Terreno	171	13,55	184	160	24	14
Conservação de Área Pública	119	9,43	109	73	36	67
Buracos	96	7,61	100	68	32	34
Calçamento e Muramento	70	5,55	82	68	14	5
Pavimentação	53	4,20	45	32	13	33
Conservação de Passeio Público	34	2,69	29	25	4	12
Boca de Lobo	21	1,66	21	15	6	11
Falta Iluminação	18	1,43	21	5	16	30
Fiscalização Ausente/Ineficaz	18	1,43	22	15	7	8
Conserto de Passeio Danificado	16	1,27	12	9	3	7
Limpeza Pública	16	1,27	15	15	-	3
Entupimento de Boca de Lobo	12	0,95	10	8	2	8
Infestação Animais	12	0,95	15	11	4	1
Vieira	12	0,95	12	8	4	4
Grade de Boca de Lobo	11	0,87	5	4	1	9
Retirada de Galhos	10	0,79	8	6	2	5
Retirada de Entulhos	8	0,63	11	7	4	1
Retirada de Tronco	8	0,63	8	4	4	5
Demora coleta de lixo	7	0,55	6	6	-	1
Recapeamento	7	0,55	4	4	-	4
Demora Coleta Seletiva de Lixo	6	0,48	6	5	1	1
Processo Moroso	6	0,48	5	4	1	5
Reparo de Guia	6	0,48	4	3	1	7
Solicitação de Boca de Lobo	6	0,48	1	1	-	5
Falta de Informação	5	0,40	4	3	1	3
Atendimento	4	0,32	5	4	1	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	4	0,32	3	1	2	5
Falta de Segurança	3	0,24	2	2	-	1
Remoção de Árvore	3	0,24	2	2	-	2
Cauterização de raiz da árvore	2	0,16	5	2	3	6
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,08	1	-	1	1
Falta de servidor	1	0,08	1	1	-	-
Implantação de Lombada	1	0,08	-	-	-	1
Perturbação Sossego	1	0,08	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	1	0,08	1	1	-	-
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	1	-	1	-
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
	1.262	100	1.081	694	387	1.139

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	16	42,11	16	13	3	3
Encaminhado para Ciência	9	23,68	4	4	-	7
Sugestão	5	13,16	4	3	1	4
Encaminhado para Providência	4	10,53	5	3	2	3
Elogio	4	10,53	5	4	1	-

38	100	34	27	7	17
----	-----	----	----	---	----

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	54	3,92
Em Trâmite	80	5,80
Sem Resposta	236	17,11
Resolvido	1.009	73,17
	1.379	100

Tempo para Resolução x Em Andamento

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	22	32,35	11	10	1	13
Falta do Dever de Urbanidade	19	27,94	22	11	11	9
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	10	14,71	6	5	1	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	8,82	1	1	-	6
Abuso Autoridade	4	5,88	4	4	-	-
Assédio Moral	3	4,41	4	3	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	2	2,94	1	1	-	1
Maus Tratos	1	1,47	-	-	-	1
Omissão	1	1,47	-	-	-	1
	68	100	49	35	14	36

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Medicamento	283	20,33	237	225	12	61
Atendimento	228	16,38	204	166	38	74
Demora em Atendimento	173	12,43	163	133	30	45
Falta de Médico	116	8,33	112	86	26	31
Demora em Marcar Consulta	87	6,25	71	64	7	24
Fiscalização Ausente/Ineficaz	66	4,74	51	42	9	30
Falta de Material	65	4,67	49	42	7	26
Demora em Marcar Exame	53	3,81	41	36	5	18
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	51	3,66	45	35	10	20
Consulta Desmarcada	31	2,23	27	26	1	7
Demora em Marcar Cirurgia	20	1,44	11	11	-	11
Estrutura Precária de CS	15	1,08	10	8	2	11
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	14	1,01	10	10	-	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	14	1,01	9	7	2	7
Falta de Informação	13	0,93	12	11	1	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	13	0,93	11	9	2	4

Nº Servidores insuficiente	12	0,86	13	10	3	3
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	12	0,86	15	11	4	2
Horário de Atendimento	10	0,72	15	10	5	-
Infestação Animais	10	0,72	8	8	-	3
Processo Moroso	9	0,65	3	3	-	7
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	9	0,65	6	5	1	4
Extravio de Prontuário	7	0,50	6	4	2	3
Extravio de Resultado de Exame	7	0,50	3	3	-	5
Demora para Resultado e Entrega de Exame	6	0,43	6	5	1	2
Falta de Identificação dos Funcionários	5	0,36	5	4	1	1
Qualidade de Medicamento ou Material	5	0,36	4	4	-	1
Ausência de Fila Preferencial	4	0,29	3	3	-	1
Cirurgia Desmarcada	4	0,29	3	2	1	2
Demora para Entrega de Documento	4	0,29	3	3	-	1
Falta de Dentista	4	0,29	4	4	-	-
Falta de Equipamentos	4	0,29	6	4	2	1
Falta de manutenção de patrimônio público	4	0,29	3	3	-	1
Falta de servidor	4	0,29	3	3	-	1
Falta de Vacina	4	0,29	2	2	-	2
Falta de Vaga para Internação	4	0,29	4	4	-	-
Transferência de CS	4	0,29	3	3	-	2
Extravio de Encaminhamento para Exame	3	0,22	3	3	-	-
Transporte de Paciente	3	0,22	2	2	-	1
Concurso	2	0,14	2	2	-	-
Falta de Água	2	0,14	2	2	-	-
Demora para Entrega de Prótese	1	0,07	1	1	-	-
Estacionamento Irregular	1	0,07	-	-	-	1
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	0,07	1	1	-	-
Falta de Estacionamento	1	0,07	1	1	-	-
Falta de Segurança	1	0,07	-	-	-	1
Limpeza de Fossa Sética	1	0,07	1	1	-	-
Não Pagamento de Fornecedor	1	0,07	1	1	-	-
Rampas de Acesso Inadequadas	1	0,07	1	1	-	-
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	-	-	1	-	1	-
	1.392	100	1.197	1.024	173	420

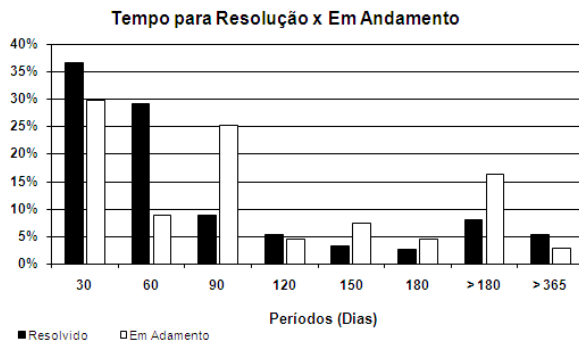
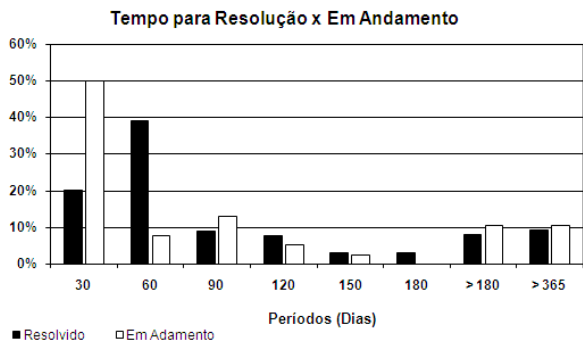
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	30	36,14	26	22	4	9
Encaminhado para Ciência	22	26,51	19	16	3	7
Encaminhado para Providência	6	7,23	7	5	2	1
Elogios	23	27,71	27	23	4	-
Sugestões	2	2,41	3	2	1	-
	83	100	82	68	14	17

SMU - S. M. DE URBANISMO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	14	5,22
Em Trâmite	12	4,48
Sem Resposta	39	14,55

Resolvido	203	75,75
	268	100

Resolvido	117	67,63
	173	100



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	1	25,00	1	1	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	25,00	1	1	-	-
Falta do Dever de Urbanidade	1	25,00	1	1	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	25,00	1	1	-	-
Total	4	100	4	4	-	-

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	66,67	1	1	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	33,33	-	-	-	1
Total	3	100	1	1	-	2

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Perturbação Sossego	100	38,91	90	78	12	25
Fiscalização Ausente/Ineficaz	96	37,35	94	73	21	27
Aprovação de planta de imóvel	21	8,17	15	15	-	6
Construção Irregular	15	5,84	10	9	1	7
Comércio Irregular	9	3,50	7	7	-	3
Processo Moroso	9	3,50	8	6	2	4
Falta de Informação	3	1,17	4	3	1	-
Atendimento	2	0,78	1	1	-	2
Demora emissão Habite-se	1	0,39	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,39	3	1	2	-
Total	257	100	232	193	39	75

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Serviços On-line	38	23,90	36	36	-	2
Revisão IPTU	24	15,09	17	9	8	18
Restituição IPTU	20	12,58	21	16	5	5
Atendimento	9	5,66	6	6	-	5
Processo Moroso	8	5,03	6	6	-	2
Cancelamento Débito ISSQN	7	4,40	6	6	-	1
Compensação IPTU	6	3,77	4	2	2	4
Restituição ISSQN	6	3,77	6	4	2	2
Revisão ISSQN	6	3,77	6	5	1	1
Falta de Informação	5	3,14	4	4	-	1
Demora Encerramento ISSQN	4	2,52	1	1	-	4
Impugnação ISSQN	4	2,52	2	1	1	3
Cancelamento Débito IPTU	3	1,89	4	2	2	1
Certidão de Valor Venal	3	1,89	2	2	-	1
Isenção IPTU	3	1,89	3	1	2	3
Cancelamento processo de execução fiscal.	2	1,26	2	2	-	-
Desdobramento IPTU	2	1,26	1	-	1	2
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	1,26	2	2	-	-
Cancelamento isenção IPTU	1	0,63	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	0,63	1	-	1	1
Demora em Atendimento	1	0,63	-	-	-	2
Demora encerramento inscrição municipal	1	0,63	-	-	-	1
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	0,63	-	-	-	1
Isenção ITBI	1	0,63	1	1	-	-
Não Pagamento de Fornecedor	1	0,63	-	-	-	1
Total	159	100	131	106	25	62

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	6	60,00	7	6	1	-
Encaminhado para Ciência	2	20,00	2	1	1	1
Encaminhado para Providência	2	20,00	2	2	-	-
Total	10	100	11	9	2	1

SMF - S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	8	4,62
Em Trâmite	0	0,00
Sem Resposta	48	27,75

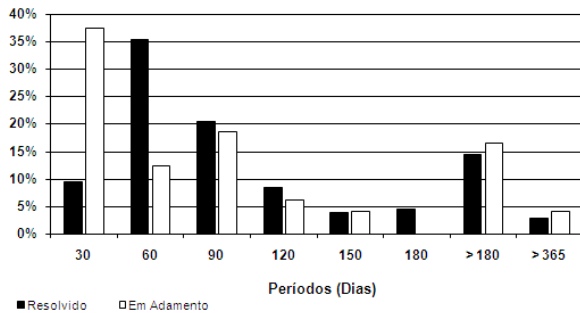
Remessa de Ofício	Recebido	Resolvido	Em
-------------------	----------	-----------	----

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Encaminhado para Ciência	4	25,00	3	3	-	2
Elogio	4	25,00	5	4	1	-
Sugestão	4	25,00	3	3	-	2
Encaminhado para Solicitar Informações	3	18,75	4	3	1	-
Encaminhado para Providência	1	6,25	1	1	-	-
	16	100	16	14	2	4

EMDEC – EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	8	3,90
Em Trâmite	21	10,24
Sem Resposta	16	7,80
Resolvido	160	78,05
	205	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Mau Estado Conservação Ônibus	3	2,13	1	1	-	2
Transporte Programa PAI	3	2,13	3	3	-	-
Concessão de Benefícios	2	1,42	2	2	-	-
Implantação de Radar	2	1,42	4	2	2	-
Multas	2	1,42	2	2	-	-
Retirada de Lombada	2	1,42	1	1	-	1
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	2	1,42	2	2	-	-
Demora em Atendimento	1	0,71	1	1	-	-
Falta de rampa para deficientes	1	0,71	1	1	-	-
Processo Moroso	1	0,71	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	1	0,71	1	1	-	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,71	1	1	-	-
	141	100	135	104	31	38

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	24	37,50	23	20	3	5
Encaminhado para Ciência	21	32,81	19	19	-	3
Sugestão	10	15,63	12	9	3	1
Elogio	6	9,38	6	6	-	-
Encaminhado para Providência	3	4,69	5	3	2	-
	64	100	65	57	8	9

Campinas, 16 de março de 2012
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	60,00	2	2	-	1
Nepotismo	2	40,00	-	-	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	1	-	1	-
	5	100	3	2	1	3

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sinalização	16	11,35	14	10	4	7
Fiscalização Ausente/Ineficaz	14	9,93	18	12	6	2
Suspensão Vale Transporte	14	9,93	12	11	1	3
Implantação de Lombada	12	8,51	13	10	3	2
Não Cumprimento de Itinerário	11	7,80	10	7	3	4
Atendimento	10	7,09	12	10	2	-
Falta Sinalização Trânsito	9	6,38	8	6	2	3
Manutenção de Sinalização Viária	8	5,67	8	4	4	4
Cobrança Indevida	4	2,84	4	4	-	-
Estacionamento Irregular	4	2,84	4	3	1	1
Falta de Informação	4	2,84	4	3	1	1
Melhoria de ponto de ônibus	4	2,84	2	2	-	2
Mudança de ponto de ônibus	4	2,84	3	2	1	2
Alteração Itinerário de Ônibus	3	2,13	3	3	-	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	3	2,13	1	-	1	3