

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES****3º 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 terceiro trimestre de 2013, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.108	27,11%
Orientação	1.068	26,13%
Procedimento	1.911	46,76%
	<b>4.087</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	907	81,86%
Anônimo	161	14,53%
Não autoriza a identificação	40	3,61%
	<b>1.108</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)	1.375	63,19%
Internet	708	32,54%
Pessoal	91	4,18%
Carta	2	0,09%
	<b>2.176</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	1.121	
Resolvido	1.067	
Em Andamento	1.410	

**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 terceiro trimestre de 2013.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro 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	8	19,05	16	1	15	14
Prevaricação	5	11,90	4	3	1	3
Falta do Dever de Urbanidade	4	9,52	6	-	6	9

Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	7,14	5	1	4	15
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	7,14	2	1	1	6
Omissão	3	7,14	2	-	2	4
Outros	3	7,14	1	-	1	3
Dano Moral	2	4,76	3	-	3	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	4,76	3	1	2	1
Desvio de Função	2	4,76	4	2	2	2
Agressão Física	1	2,38	1	-	1	2
Assédio Moral	1	2,38	3	1	2	3
Assédio Sexual	1	2,38	1	1	-	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	2,38	1	1	-	2
Improbidade Administrativa	1	2,38	2	1	1	1
Infração ao E.C.A.	1	2,38	1	1	-	1
Maus Tratos	1	2,38	1	-	1	1
Ameaça	-	-	-	-	-	2
Condescendência Criminosa	-	-	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Discriminação	-	-	5	-	5	1
Erro Médico	-	-	-	-	-	1
Estelionato	-	-	1	-	1	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
Lesão Corporal	-	-	2	-	2	-
Porte Ilegal de Arma	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	1	-	1	1
	<b>42</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>79</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	-	2	-	2	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	139	13,09	56	16	40	396
Atendimento	183	17,23	159	55	104	200
Processo Moroso	71	6,69	63	29	34	129
Fiscalização Ausente/Ineficaz	109	10,26	117	57	60	123
Recurso Humano	102	9,60	67	27	40	106
Via Pública	57	5,37	71	23	48	65
Consulta Médica	50	4,71	38	15	23	60
Limpeza Pública	43	4,05	49	15	34	56
Transparência e Publicidade da Informação	44	4,14	38	18	20	52
Medicamento	34	3,20	13	3	10	45
Transporte Público Coletivo	28	2,64	35	1	34	38
Material/Equipamento	18	1,69	14	2	12	29
Exame	22	2,07	31	8	23	28
Patrimônio Público	17	1,60	15	3	12	25
Água Pluvial	13	1,22	12	7	5	25
Benefícios	21	1,98	16	6	10	21
Área Pública	25	2,35	14	11	3	19
Sinalização	10	0,94	11	3	8	16
Cirurgia	13	1,22	9	5	4	14
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,28	2	1	1	13
Calçamento/Muramento	3	0,28	9	2	7	11
Serviços On-line	15	1,41	7	7	-	11
Acessibilidade	9	0,85	7	3	4	9
Documentação	7	0,66	1	-	1	9
Segurança Pública	4	0,38	6	1	5	5
Procedimento Administrativo	5	0,47	-	-	-	5
Abastecimento de Água	4	0,38	7	4	3	4
Saneamento Básico	6	0,56	7	5	2	4
Zoonoses	2	0,19	4	1	3	3
Vagas Ensino Público	1	0,09	-	-	-	3
Visita Domiciliar	3	0,28	1	1	-	3
Cobrança Indevida	1	0,09	5	-	5	1
Merenda/Refeição	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>1.062</b>	<b>100</b>	<b>885</b>	<b>329</b>	<b>556</b>	<b>1.528</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	40	48,19	37	35	2	13
Sugestão	26	31,33	14	7	7	27
Encaminhado para Ciência	9	10,84	8	3	5	14
Encaminhado para Providência	5	6,02	7	1	6	13
Encaminhado para Solicitar Informações	3	3,61	7	2	5	9
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>76</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	140	15,56
Válidos	760	84,44
<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	261	34,34
Feminino	499	65,66
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	5	0,66
18 - 30	95	12,50
31 - 40	174	22,89
41 - 50	167	21,97
51 - 59	158	20,79
A partir de 60	160	21,05
Optou por não responder	1	0,13
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,66
Ensino Fundamental Incompleto	33	4,34
Ensino Fundamental	121	15,92
Ensino Médio Incompleto	18	2,37
Ensino Médio	305	40,13
Ensino Superior Incompleto	58	7,63
Ensino Superior	218	28,68
Optou por não responder	2	0,26
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	150	19,74
Do lar	107	14,08
Autônomo	108	14,21

Desempregado	54	7,11
Setor Público	90	11,84
Setor Privado	229	30,13
Terceiro Setor	3	0,39
Setor Informal	6	0,79
Estudante	11	1,45
Optou por não responder	2	0,26
	<b>760</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	187	24,61
Noroeste	95	12,50
Norte	122	16,05
Sudoeste	123	16,18
Sul	215	28,29
Outras Cidades	12	1,58
Sem Informação	6	0,79
	<b>760</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodscendente	1	0,13
Branca	538	70,79
Negra	45	5,92
Amarela	9	1,18
Parda	134	17,63
Indígena	1	0,13
Outros	29	3,82
Optou por não responder	3	0,39
	<b>760</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	47	2	20	16	46
Atendimento	32	26	15	18	38
Processo Moroso	19	5	12	5	9
Fiscalização Ausente/Ineficaz	16	2	8	4	8
Limpeza Pública	10	3	8	2	4
Recurso Humano	5	33	7	11	23
Consulta Médica	3	10	7	12	11
Exame	3	7	3	3	4
Via Pública	10	2	8	12	14
Área Pública	6	0	6	1	4
Serviços On-line	2	3	2	0	3
Transparência e Publicidade da Informação	6	1	7	6	8

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

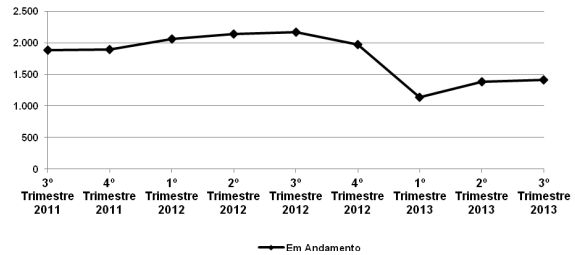
### 3º TRIMESTRE DE 2013

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

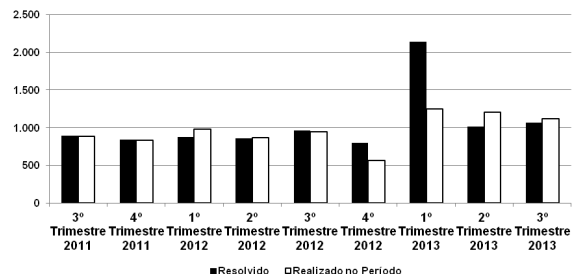
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	396	345	99	246	437
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	288	285	78	207	554
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	99	97	26	71	98
SMU - S.M. de Urbanismo	86	87	45	42	72
SMF - S.M. de Finanças	63	51	25	26	81
SME - S.M. de Educação	41	34	15	19	33
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	28	25	12	13	52
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	15	14	9	5	8
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	13	24	10	14	7
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	9	4	1	3	10
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	8	11	6	5	3
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	8	10	2	8	12
SMC - S.M. de Comunicação	7	9	5	4	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	6	6	5	1	3
SMC - S.M. de Cultura	6	7	3	4	4
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	6	5	5	-	1
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	5	6	4	2	1
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	5	9	3	6	4
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	5	7	4	3	2
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	4	5	1	4	3
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	3	1	-	1	3
SMH - S.M. de Habitação	3	1	-	1	4
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	3	3	3	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	3	2	1	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	3	2	1	-
SMEGC - S.M. de Gestão e Controle	2	2	2	-	-
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	1	3	-	3	9
SMAJ - PROCON	1	4	1	3	-
GP - Departamento de Defesa Civil	1	2	1	1	1

SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	1	3	1	2	-
SMA - S.M. de Administração	1	-	-	-	1
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	-	-	-	1
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	1	1	1	-	1
Fundação José Pedro de Oliveira	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1.121</b>	<b>1.067</b>	<b>371</b>	<b>696</b>	<b>1.410</b>

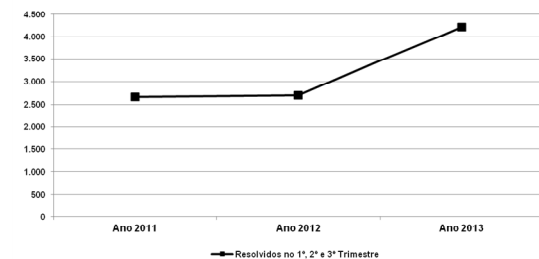
Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Comparativo Trimestres - Resolvido



Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
3º Trimestre 2013	1.121	1.067	371	696	1.410

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

### 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	1	33,33	2	-	2	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	33,33	-	-	-	4
Prevaricação	1	33,33	1	-	1	1
Abuso Autoridade	-	-	11	-	11	-
Agressão Física	-	-	1	-	1	-
Assédio Moral	-	-	1	-	1	-
Desvio de Função	-	-	1	-	1	-
Discriminação	-	-	2	-	2	1
Erro Médico	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	5
Lesão Corporal	-	-	1	-	1	-
Maus Tratos	-	-	1	-	1	-
Dano Moral	-	-	2	-	2	1
	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>21</b>	<b>15</b>

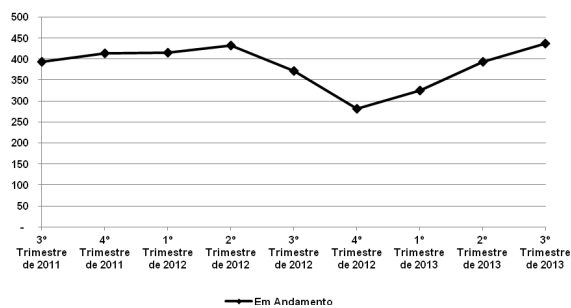
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	134	33,17	109	29	80	167
Qualidade do Atendimento	61	15,10	40	13	27	75
Demora em Atendimento	42	10,40	30	8	22	55
Critério de Atendimento	13	3,22	12	2	10	16
Horário de Atendimento	8	1,98	9	2	7	9
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	7	1,73	18	3	15	9
Dificuldades de Conta com a Secretária	2	0,50	1	1	-	2
Ausência de Fila Preferencial	1	0,25	-	-	-	1
Recurso Humano	89	22,03	58	21	37	97
Falta de Médico	60	14,85	31	14	17	60
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	16	3,96	9	2	7	19
Falta de servidor	11	2,72	10	3	7	16
Nº Servidores insuficiente	2	0,50	7	2	5	1
Falta de Dentista	-	-	1	-	1	1
Consulta Médica	49	12,13	38	15	23	59
Demora em Marcar Consulta	30	7,43	18	10	8	29
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	16	3,96	14	5	9	22
Consulta Desmarcada	3	0,74	5	-	5	8
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	-	-	1	-	1	-
Medicamento	34	8,42	13	3	10	45
Falta de Medicamento	33	8,17	13	3	10	43

Qualidade de Medicamento	1	0,25	-	-	-	1
Falta de Vacina	-	-	-	-	-	1
Exame	21	5,20	30	7	23	27
Demora em Marcar Exame	18	4,46	23	5	18	24
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,25	5	1	4	-
Extravio de Resultado de Exame	1	0,25	1	-	1	1
Falta de Exame na Rede	1	0,25	1	1	-	-
Impossibilidade de Realização do Exame	-	-	-	-	-	2
Fiscalização Ausente/Inefaz	17	4,21	13	8	5	26
Vigilância Sanitária	17	4,21	13	8	5	26
Material/Equipamento	14	3,47	9	1	8	23
Falta de Material	8	1,98	6	-	6	13
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,74	1	1	-	4
Falta de Equipamentos	2	0,50	2	-	2	4
Qualidade do Material	1	0,25	-	-	-	2
Armazenamento de Material Inadequado	-	-	1	-	1	-
Cirurgia	8	1,98	3	1	2	13
Demora em Marcar Cirurgia	6	1,49	1	1	-	10
Falta de Vaga para Internação	2	0,50	-	-	-	2
Cirurgia Desmarcada	-	-	2	-	2	1
Transparência e Publicidade da Informação	13	3,22	8	4	4	13
Falta de Informação	7	1,73	5	-	5	10
Falta de Qualidade da Informação	5	1,24	3	3	-	2
Divulgação Insuficiente	1	0,25	1	1	-	-
Concurso Público	-	-	1	-	1	1
Patrimônio Público	6	1,49	6	1	5	11
Estrutura Precária de CS	3	0,74	3	-	3	7
Demora na Construção de Equipamento Público	1	0,25	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,25	1	-	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,25	2	1	1	1
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Documentação	5	1,24	1	-	1	7
Extravio de Prontuário	5	1,24	1	-	1	7
Processo Moroso	3	0,74	8	1	7	6
Demora para Entrega de Documento	2	0,50	5	1	4	2
Demora para Entrega de Prótese	1	0,25	1	-	1	2
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
Efetuar Cadastro	-	-	2	-	2	-
Visita Domiciliar	3	0,74	1	1	-	3
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	2	0,50	-	-	-	3
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	1	0,25	1	1	-	-
Zoonoses	2	0,50	4	1	3	3
Atraso na Vacinação de Animais	1	0,25	1	1	-	-
Ausência de Recolha de Animais	1	0,25	1	-	1	1
Controle de Animais	-	-	2	-	2	-
Infestação Animais	-	-	-	-	-	2
Procedimento Administrativo	3	0,74	-	-	-	3

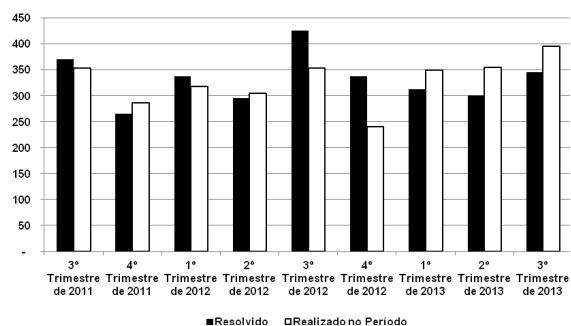
Transferência de CS	3	0,74	-	-	-	3
Segurança Pública	1	0,25	-	-	-	2
Falta de Segurança	1	0,25	-	-	-	2
Acessibilidade	1	0,25	1	1	-	2
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	0,25	1	1	-	-
Falta de Estacionamento	-	-	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acesso	-	-	-	-	-	1
Benefícios	1	0,25	2	-	2	1
Demora Entrega de Benefícios	1	0,25	1	-	1	1
Concessão de Benefícios	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>100</b>	<b>309</b>	<b>94</b>	<b>215</b>	<b>508</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	16	69,57	16	14	2	5
Sugestão	6	26,09	1	1	-	5
Encaminhado para Ciência	1	4,35	-	-	-	5
Encaminhado para Providência	-	-	2	-	2	2
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	3
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>20</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	
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
3º Trimestre de 2013	396	345	99	246	437

**SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	1	50,00	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	1	50,00	-	-	-	1
Desvio de Função	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	1	-	1	-
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

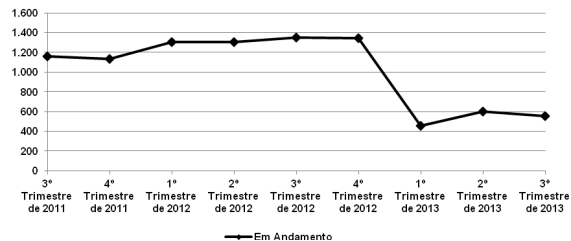
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	139	48,26	56	16	40	396
Poda/Extração Árvore	137	47,57	53	16	37	387
Cauterização de raiz da árvore	1	0,35	1	-	1	4
Retirada de Galhos	1	0,35	1	-	1	3
Plantio de Árvore	-	-	-	-	-	1
Retirada de Tronco	-	-	1	-	1	1
Via Pública	53	18,40	67	21	46	60
Buracos	36	12,50	39	18	21	25
Pavimentação	8	2,78	16	-	16	21
Falta de Iluminação na Rua	3	1,04	3	1	2	3
Abertura de Rua	1	0,35	-	-	-	3
Qualidade do Recapeamento	1	0,35	1	-	1	1
Recapeamento	1	0,35	5	1	4	3
Reparo em Passarela	1	0,35	1	1	-	-
Reparo no Asfalto	1	0,35	-	-	-	1
Retirada de Poste	1	0,35	-	-	-	1
Conserto de Via Pública Danificada	-	-	-	-	-	1
Reconstrução de Ponte	-	-	1	-	1	-
Via de Pedestre	-	-	1	-	1	1
Limpeza Pública	39	13,54	46	14	32	53
Conservação de Área Pública	23	7,99	31	4	27	42
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	6	2,08	3	3	-	3
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,69	2	2	-	-
Ausência de Coleta de Lixo	1	0,35	1	1	-	-
Ausência de Serviço de Varrição	1	0,35	-	-	-	1
Ausência do Serviço Cata-Treco	1	0,35	-	-	-	1
Demora coleta de lixo	1	0,35	2	1	1	-

Implantação de Coleta Seletiva	1	0,35	1	1	-	-
Qualidade da Coleta Seletiva	1	0,35	1	1	-	-
Retirada de Entulhos	1	0,35	4	-	4	6
Retirada de Lixeira	1	0,35	1	1	-	-
Implantação de Coleta de Lixo	-	-	1	-	1	-
Qualidade da Limpeza	-	-	1	-	1	-
Água Pluvial	11	3,82	10	5	5	25
Limpeza de Boca de Lobo	9	3,12	4	3	1	13
Entupimento de Boca de Lobo	1	0,35	1	1	-	-
Vistoria em Boca de Lobo	1	0,35	2	1	1	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	2
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	1	-	1	1
Grade de Boca de Lobo	-	-	1	-	1	4
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	20	6,94	32	11	21	16
Calçamento e Muramento	9	3,12	12	5	7	6
Limpeza de Terreno Particular	9	3,12	18	5	13	7
Uso Indevido de Área Pública	2	0,69	1	1	-	1
Corte Ilegal de Árvore	-	-	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	-	-	-	1
Imóvel Abandonado	-	-	1	-	1	-
Calçamento/Muramento	3	1,04	8	2	6	11
Conserto de Passeio Danificado	2	0,69	3	2	1	6
Reparo de Guia	1	0,35	3	-	3	2
Conservação de Passeio Público	-	-	2	-	2	2
Guia e/ou Sarjeta	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	4	1,39	4	1	3	11
Falta de Informação	4	1,39	4	1	3	11
Área Pública	10	3,47	10	5	5	8
Falta Iluminação em Praça/Jardim	5	1,74	6	3	3	4
Estacionamento Público Inadequado	1	0,35	-	-	-	1
Falta de Iluminação em Viela	1	0,35	1	-	1	1
Invasão Área Pública	1	0,35	1	1	-	1
Mau Estado de Conservação	1	0,35	-	-	-	1
Restrição de Acesso	1	0,35	1	1	-	-
Finalidade da Obra	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	4	1,39	4	1	3	6
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	0,69	4	1	3	4
Qualidade da Revitalização	2	0,69	-	-	-	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	2	-	2	3
Implantação de Lombada	-	-	2	-	2	3
Atendimento	1	0,35	1	-	1	3
Qualidade do Atendimento	1	0,35	-	-	-	3
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
Saneamento Básico	-	-	-	-	-	1

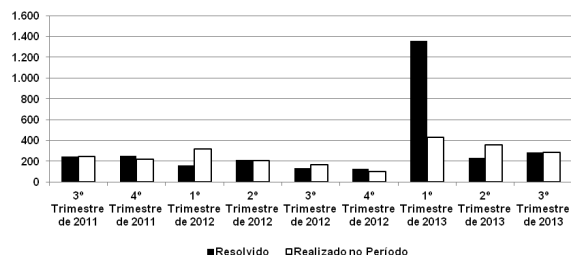
Viela Sanitária	-	-	-	-	-	1
Sinalização	1	0,35	1	-	1	1
Placa de Advertência em Praça	1	0,35	-	-	-	1
Placa de Identificação de Praça	-	-	1	-	1	-
Abastecimento de Água	-	-	-	-	-	1
Reparo em Vazamento	-	-	-	-	-	1
Recurso Humano	1	0,35	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,35	-	-	-	1
Material/Equipamento	1	0,35	2	1	1	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,35	2	1	1	1
Acessibilidade	-	-	-	-	-	1
Desobstrução de passeio público	-	-	-	-	-	1
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Notificação Irregular de Cobrança	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	-	-	1	-	1	-
Ressarcimento	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	1	0,35	1	1	-	-
Emissão de Documento	1	0,35	1	1	-	-
Segurança Pública	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>249</b>	<b>78</b>	<b>171</b>	<b>598</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	4	44,44	7	-	7	4
Elogio	4	44,44	4	4	-	3
Encaminhado para Ciência	1	11,11	1	1	-	-
Encaminhado para Providência	-	0,00	2	-	2	1
Encaminhado para Solicitar Informações	-	0,00	3	-	3	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>9</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	
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
3º Trimestre de 2013	288	285	78	207	554

### EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	1	100	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	1
Lesão Corporal	-	-	1	-	1	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	-
	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	28	33,33	35	1	34	38
Não Cumprimento de Itinerário	16	19,05	11	-	11	17
Não Cumprimento de Horário	5	5,95	6	-	6	7
Condução Perigosa	2	2,38	4	1	3	2
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	2,38	4	-	4	4
Mau Estado Conservação Ônibus	2	2,38	1	-	1	4
Alteração Itinerário de Ônibus	1	1,19	1	-	1	1
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	-	-	2	-	2	-
Falta de Cobrador de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Horário do Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Melhoria de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Mudança de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Nº Insuficiente de Taxi	-	-	1	-	1	-
Rodoviária	-	-	1	-	1	1
Valor da Tarifa	-	-	1	-	1	1
Sinalização	9	10,71	10	3	7	15

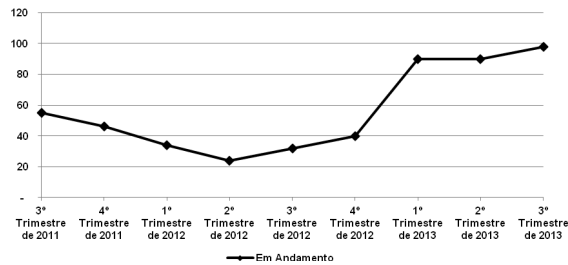
Demora na Implantação de Sinalização	5	5,95	4	2	2	5
Falta Sinalização Trânsito	3	3,57	4	1	3	7
Manutenção de Sinalização Viária	1	1,19	1	-	1	3
Implantação de Rotatória	-	-	1	-	1	-
Benefícios	17	20,24	11	4	7	14
Transporte Programa PAI	16	19,05	8	4	4	13
Corte de benefício	1	1,19	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	-	-	3	-	3	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	9	10,71	12	4	8	11
Fiscalização de Trânsito	7	8,33	9	4	5	8
Fiscalização de Ônibus	2	2,38	2	-	2	2
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	3,57	1	1	-	10
Implantação de radar	2	2,38	1	1	-	2
Implantação de Lombada	1	1,19	-	-	-	7
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	8	9,52	7	4	3	5
Falta de Informação	7	8,33	7	4	3	4
Divulgação Insuficiente	1	1,19	-	-	-	1
Atendimento	2	2,38	3	-	3	3
Critério de Atendimento	1	1,19	-	-	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	1,19	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	-	-	3	-	3	1
Acessibilidade	3	3,57	2	1	1	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	3	3,57	2	1	1	2
Via Pública	2	2,38	1	1	-	2
Alteração de Tráfego	1	1,19	1	-	1	2
Veículo abandonado em via pública	1	1,19	1	1	-	-
Material/Equipamento	1	1,19	-	-	-	1
Qualidade do Material	1	1,19	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	1,19	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	1,19	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	1	1,19	-	-	-	1
Tempo de Uso do Vale Transporte	1	1,19	-	-	-	1
Cobrança Indevida	-	-	2	-	2	-
Multas	-	-	2	-	2	-
	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>19</b>	<b>67</b>	<b>103</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	8	72,73	3	3	-	7
Encaminhado para Ciência	2	18,18	-	-	-	3
Elogio	1	9,09	1	-	1	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1

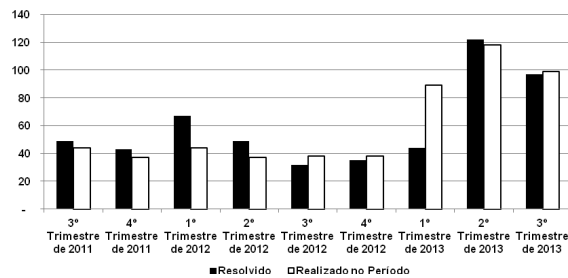


11	100	4	3	1	12
----	-----	---	---	---	----

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	
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
3º Trimestre de 2013	99	97	26	71	98

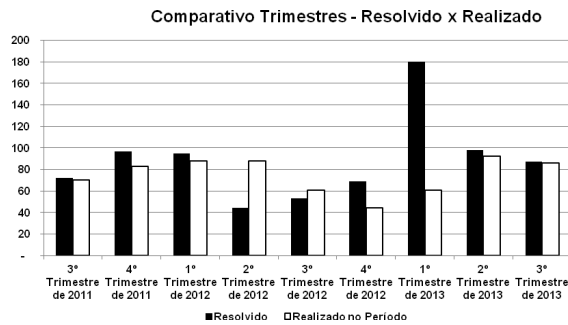
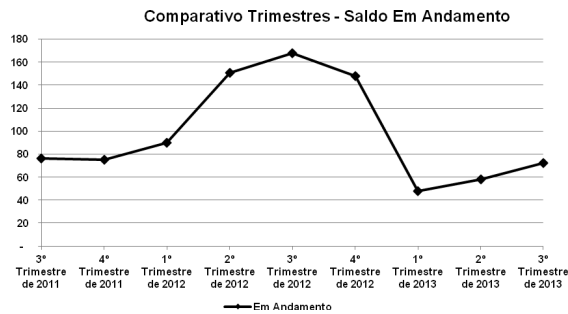
## SMU – S. M. DE URBANISMO

Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	2	40,00	-	-	-	2
Corrupção Ativa/Passiva	1	20,00	1	1	-	-
Improbidade Administrativa	1	20,00	1	1	-	-
Prevaricação	1	20,00	1	1	-	-
Discriminação	-	-	1	-	1	-
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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

Fiscalização Ausente/Ineficaz	58	70,73	51	30	21	67
Perturbação Sossego	34	41,46	28	22	6	30
Construção Irregular	17	20,73	10	6	4	15
Comércio Irregular	9	10,98	7	3	4	16
Antena Irregular	1	1,22	2	1	1	1
Estacionamento Irregular	1	1,22	2	1	1	-
Uso Irregular de Solo Público	1	1,22	-	-	-	1
Imóvel Abandonado	-	-	1	-	1	-
Publicidade Irregular	-	-	2	-	2	3
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Vistoria em Imóvel	-	-	-	-	-	2
Processo Moroso	11	13,41	12	7	5	6
Alvará de Funcionamento	7	8,54	6	5	1	3
Demora emissão Habite-se	2	2,44	4	2	2	-
Alvará de Reforma	1	1,22	1	-	1	2
Aprovação de planta de imóvel	1	1,22	1	-	1	1
Área Pública	5	6,10	3	3	-	3
Falta Iluminação em Praça/Jardim	-	-	-	-	-	1
Atendimento	4	4,88	2	2	-	2
Qualidade do Atendimento	3	3,66	1	1	-	2
Critério de Atendimento	1	1,22	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	1	1,22	1	-	1	2
Falta de Informação	1	1,22	1	-	1	2
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	1
Falta de Material	-	-	-	-	-	1
Acessibilidade	2	2,44	3	1	2	1
Desobstrução de passeio público	2	2,44	3	1	2	1
Documentação	1	1,22	-	-	-	1
Extravio de Protocolo	1	1,22	-	-	-	1
Via Pública	-	-	-	-	-	1
Muro de Isolamento	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>84</b>

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



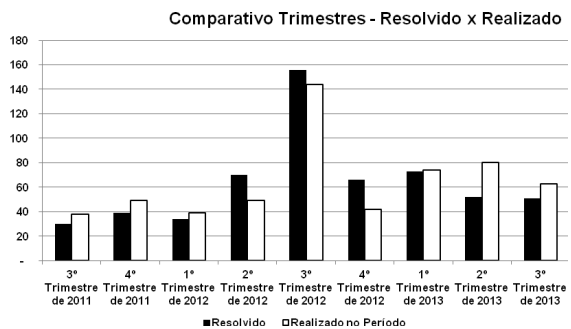
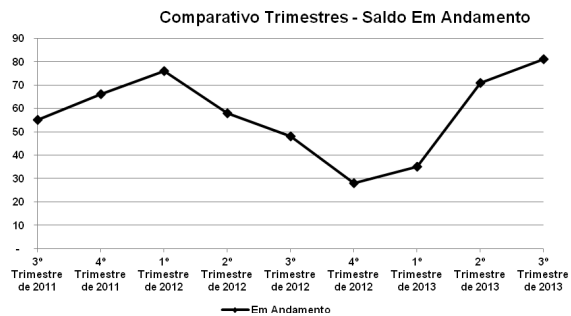
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
3º Trimestre de 2011	70	72	26	46	76
4º Trimestre de 2011	83	97	35	62	75
1º Trimestre de 2012	88	95	31	64	90
2º Trimestre de 2012	88	44	7	37	151
3º Trimestre de 2012	61	53	12	41	168
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
3º Trimestre de 2013	86	87	45	42	72

### SMF - S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	40	67,80	27	15	12	81
Revisão IPTU	8	13,56	-	-	-	36
Restituição ISSQN	5	8,47	3	2	1	4
Compensação IPTU	4	6,78	4	3	1	1
Isenção IPTU	4	6,78	2	2	-	9
Compensação de ISSQN	3	5,08	1	-	1	4
Restituição IPTU	3	5,08	3	1	2	10
Certidão de Valor Venal	2	3,39	2	2	-	1
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	2	3,39	-	-	-	2
Revisão ISSQN	2	3,39	2	2	-	4
Alteração Cadastral	1	1,69	1	1	-	-
Antecipação de ISSQN	1	1,69	2	1	1	1
Aprovação de planta de imóvel	1	1,69	-	-	-	1

Cancelamento de Taxa	1	1,69	1	-	1	1
Demora encerramento inscrição municipal	1	1,69	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	1,69	1	1	-	-
Desmembramento de IPTU	1	1,69	-	-	-	1
(Des)Anexação de Lote	-	-	-	-	-	1
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	-	-	1	-	1	-
Cancelamento Débito ISSQN	-	-	3	-	3	1
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	-	-	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	2	-	2	-
Restituição ITBI	-	-	1	-	1	-
Revisão ITBI	-	-	1	-	1	-
<b>Atendimento</b>	<b>9</b>	<b>15,25</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
Qualidade do Atendimento	5	8,47	3	-	3	6
Dificuldades de Contato com a Secretaria	2	3,39	1	1	-	2
Critério de Atendimento	1	1,69	2	1	1	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	1,69	1	1	-	-
<b>Serviços On-line</b>	<b>7</b>	<b>11,86</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	3	5,08	1	1	-	2
SIAC	2	3,39	2	1	1	3
Emissão de Documento	1	1,69	-	-	-	1
Portal da Internet	1	1,69	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	2	3,39	2	1	1	2
Divulgação Insuficiente	1	1,69	-	-	-	1
Falta de Informação	1	1,69	2	1	1	1
<b>Documentação</b>	<b>1</b>	<b>1,69</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Extravio de Protocolo	1	1,69	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	1	-	1	-
Emissão de Nota Fiscal	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Notificação Irregular de Cobrança	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>99</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	3	60,00	3	3	-	-
Encaminhado para Providência	1	20,00	-	-	-	1
Sugestão	1	20,00	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
3º Trimestre de 2013	63	51	25	26	81

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