

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE 2012

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 2012, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Total	(%)
Protocolos	3.284	55,87
Orientação	2.594	44,13
	<b>5.878</b>	<b>100</b>

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	(%)
Telefone	4.345	73,92
Internet	1172	19,94
Pessoal	350	5,95
Carta	11	0,19
	<b>5.878</b>	<b>100</b>

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](http://www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria)

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.886	87,91
Não autoriza a identificação	48	1,46
Anônimo	349	10,63
	<b>3.283</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.

## 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 2012.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos em 2012.

"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	51	36,96	55	42	13	17
Falta do Dever de Urbanidade	30	21,74	38	25	13	10
Descumprimento de Horário de Trabalho	16	11,59	19	15	4	2
Abuso Autoridade	10	7,25	8	6	2	7
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	7	5,07	12	6	6	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	4	2,90	4	4	-	-
Maus Tratos	4	2,90	5	3	2	1
Ilegalidade em Concurso Público	3	2,17	3	3	-	-
Danos ao Meio Ambiente	2	1,45	2	1	1	3

Disfunção	2	1,45	1	1	-	1
Ameaça	1	0,72	1	1	-	-
Assédio Moral	1	0,72	2	1	1	-
Assédio Sexual	1	0,72	-	-	-	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	0,72	1	1	-	-
Dano Moral	1	0,72	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	0,72	2	-	2	1
Discriminação	1	0,72	-	-	-	1
Erro Médico	1	0,72	1	1	-	-
Nepotismo	1	0,72	3	1	2	-
Omissão	-	-	1	-	1	-
	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>158</b>	<b>111</b>	<b>47</b>	<b>46</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	7	7	1	6	18

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

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	370	11,36	108	29	79	1.120
Fiscalização Ausente/Ineficaz	400	12,29	371	246	125	193
Atendimento	508	15,60	535	384	151	125
Limpeza Pública	166	5,10	147	109	38	98
Recurso Humano	233	7,16	202	160	42	74
Processo Moroso	241	7,40	300	205	95	55
Área Pública	26	0,80	12	9	3	40
Consulta Médica	145	4,45	165	115	50	32
Via Pública	128	3,93	191	109	82	30
Calçamento/Muramento	58	1,78	66	43	23	23
Transparência e Publicidade da Informação	75	2,30	75	61	14	22
Água Pluvial	29	0,89	48	15	33	21
Material/Equipamento	80	2,46	105	67	38	16
Medicamento	230	7,06	288	216	72	14
Cirurgia	51	1,57	57	41	16	13
Exame	59	1,81	74	48	26	12
Sinalização	33	1,01	36	21	15	12
Acessibilidade	14	0,43	4	3	1	11
Transporte Público Coletivo	37	1,14	40	27	13	10
Patrimônio Público	34	1,04	56	27	29	9
Redutor de Velocidade do Trânsito	20	0,61	20	14	6	7

Saneamento Básico	47	1,44	50	43	7	4
Segurança Pública	17	0,52	17	14	3	4
Serviços On-line	130	3,99	133	127	6	3
Abastecimento de Água	38	1,17	40	35	5	3
Benefícios	33	1,01	39	32	7	3
Cobrança Indevida	9	0,28	10	7	3	2
Vagas Ensino Público	17	0,52	17	16	1	1
Zoonoses	3	0,09	6	3	3	1
Documentação	7	0,21	9	6	3	1
Visita Domiciliar	9	0,28	13	9	4	-
Merenda/Refeição	2	0,06	3	2	1	-
Procedimento Administrativo	7	0,21	9	7	2	-
	<b>3.256</b>	<b>100</b>	<b>3.246</b>	<b>2.250</b>	<b>996</b>	<b>1.959</b>

<b>2.416</b>	<b>100</b>
--------------	------------

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	12	0,50
Ensino Fundamental Incompleto	108	4,47
Ensino Fundamental	479	19,83
Ensino Médio Incompleto	34	1,41
Ensino Médio	1.029	42,59
Ensino Superior Incompleto	109	4,51
Ensino Superior	641	26,53
Optou por não responder	4	0,17
	<b>2.416</b>	<b>100</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	
Elogios	60	33,90	56	53	3	7
Encaminhado para Solicitar Informações	48	27,12	77	45	32	12
Encaminhado para Ciência	26	14,69	44	23	21	6
Sugestões	24	13,56	20	17	3	11
Encaminhado para Providência	19	10,73	19	13	6	11
	<b>177</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>151</b>	<b>65</b>	<b>47</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.

Questionários	Total	(%)
Opção por Não Responder	219	8,31
Questionários Preenchidos	2.416	91,69
	<b>2.635</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	894	37,00
Feminino	1.522	63,00
	<b>2.416</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	6	0,25
18 - 30	314	13,00
31 - 40	462	19,12
41 - 50	575	23,80
51 - 59	465	19,25
A partir de 60	592	24,50
Optou por não responder	2	0,08

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	560	23,18
Do lar	328	13,58
Autônomo	267	11,05
Desempregado	93	3,85
Setor Público	251	10,39
Setor Privado	862	35,68
Terceiro Setor	15	0,62
Setor Informal	13	0,54
Estudante	24	0,99
Optou por não responder	3	0,12
	<b>2.416</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	601	24,88
Noroeste	292	12,09
Norte	437	18,09
Sudoeste	415	17,18
Sul	632	26,16
Outras Cidades	39	1,61
	<b>2.416</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodescendente	1	0,04
Branca	1.895	78,44
Negra	122	5,05
Amarela	18	0,75
Parda	327	13,53
Indígena	1	0,04
Outros	40	1,66
Optou por não responder	12	0,50
	<b>2.416</b>	<b>100</b>

Campinas, 14 de janeiro de 2013  
Daniel Santini  
Ouvidor Geral do Município

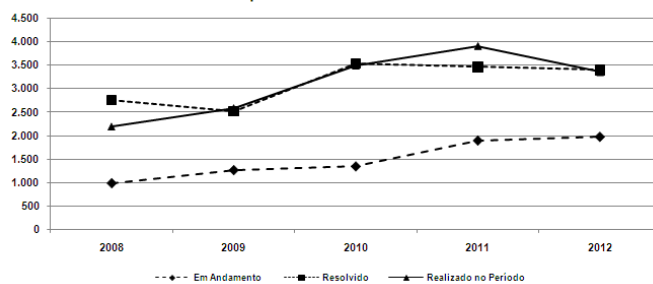
## RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE 2012

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 2012, 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	1.217	1.374	968	406	281
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	792	598	328	270	1.343
SMU - S.M. de Urbanismo	281	241	154	87	148
SMR - S.M. de Receitas	274	321	253	68	28
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	161	180	122	58	40
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	152	157	143	14	9
SME - S.M. de Educação	146	166	136	30	10
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	49	58	46	12	3
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	48	46	32	14	34
SMI - S.M. de Infraestrutura	46	46	32	14	19
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	32	36	29	7	4
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	19	17	12	5	11
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete - Serviço 156	16	18	15	3	1
SMH - S.M. de Habitação	13	11	5	6	8
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	12	16	8	8	9
PROCON	12	14	11	3	1
SMC - S.M. de Cultura	10	11	9	2	1
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	9	11	7	4	3
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	9	12	7	5	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	9	12	9	3	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	8	13	8	5	-
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	6	6	4	2	2
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	6	6	6	-	-
SMA - S.M. de Administração	6	6	6	-	-
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	5	1	1	-	8
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	5	4	4	-	2
GP - Gabinete do Prefeito	4	5	3	2	1
SMC - S.M. de Comunicação	3	2	2	-	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	2	2	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	3	4	3	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	1	1	-	-
	<b>3.358</b>	<b>3.396</b>	<b>2.367</b>	<b>1.029</b>	<b>1.971</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.

Comparativo Encaminhamentos

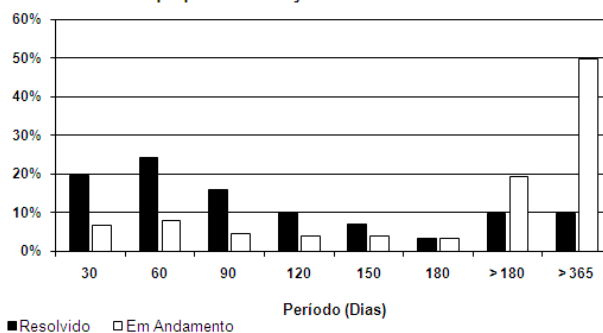


Resumo dos Encaminhamentos					
Anual	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
2008	2.198	2.763	1.489	1.274	983
2009	2.591	2.521	1.613	908	1.262
2010	3.498	3.536	2.621	915	1.341
2011	3.910	3.464	2.686	778	1.892
2012	3.358	3.396	2.367	1.029	1.971

**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do ano de 2012.

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

Tempo para Resolução x Em Andamento



Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no ano de 2012.

### 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	12	30,00	16	9	7	5
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	11	27,50	15	8	7	8
Descumprimento de Horário de Trabalho	7	17,50	11	7	4	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	10,00	8	3	5	1
Abuso Autoridade	2	5,00	2	2	-	-
Discriminação	1	2,50	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	2,50	1	1	-	-
Maus Tratos	1	2,50	1	-	1	1
Dano Moral	1	2,50	-	-	-	1
Assédio Moral	-	-	1	-	1	-

Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	1	-	1	-
	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>57</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>18</b>

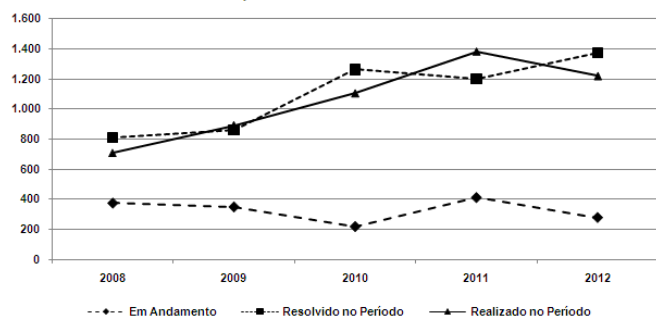
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	410	31,56	423	296	127	114
Qualidade do Atendimento	172	13,24	221	144	77	28
Demora em Atendimento	133	10,24	149	102	47	31
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	43	3,31	30	28	2	15
Horário de Atendimento	40	3,08	11	11	-	29
Critério de Atendimento	22	1,69	11	11	-	11
Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
Recurso Humano	222	17,09	191	151	40	72
Falta de Médico	137	10,55	146	113	33	24
Falta de servidor	59	4,54	20	19	1	40
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	16	1,23	13	9	4	7
Nº Servidores insuficiente	6	0,46	8	6	2	1
Falta de Dentista	3	0,23	3	3	-	-
Falta de Psicólogo	1	0,08	1	1	-	-
Consulta Médica	144	11,09	164	114	50	32
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	52	4,00	58	39	19	15
Demora em Marcar Consulta	49	3,77	69	44	25	5
Consulta Desmarcada	43	3,31	37	31	6	12
Fiscalização Ausente/Ineficaz	62	4,77	63	38	25	31
Vigilância Sanitária	62	4,78	62	38	24	31
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	-
Medicamento	230	17,71	288	216	72	14
Falta de Medicamento	219	16,86	277	207	70	12
Qualidade de Medicamento	7	0,54	6	6	-	1
Falta de Vacina	4	0,31	5	3	2	1
Cirurgia	41	3,16	42	31	11	13
Demora em Marcar Cirurgia	31	2,39	33	24	9	10
Cirurgia Desmarcada	6	0,46	5	3	2	3
Não Conseguiu Atendimento	4	0,31	4	4	-	-
Exame	57	4,39	71	46	25	12
Demora em Marcar Exame	48	3,70	57	39	18	10
Demora para Resultado e Entrega de Exame	6	0,46	6	4	2	2
Extravio de Resultado de Exame	3	0,23	8	3	5	-
Material/Equipamento	58	4,46	85	50	35	9
Falta de Material	35	2,69	62	35	27	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	13	1,00	17	11	6	3
Falta de Equipamentos	6	0,46	5	4	1	2
Qualidade do Material	3	0,23	1	-	1	3

Falta de Cadeira	1	0,08	-	-	-	1
Processo Moroso	17	1,31	19	12	7	6
Demora para Entrega de Documento	9	0,69	10	7	3	2
Demora para Entrega de Prótese	5	0,38	2	2	-	3
Demora na Entrega de Medicamento Especial	3	0,23	4	3	1	1
Alvará da Vigilância Sanitária	-	-	1	-	1	-
Atraso no Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Cópia de Prontuário	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	13	1,00	26	10	16	5
Estrutura Precária de CS	8	0,62	18	6	12	3
Falta de Condições de Trabalho	2	0,15	2	2	-	-
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	0,15	1	1	-	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,08	5	1	4	-
Transparência e Publicidade da Informação	17	1,31	21	17	4	1
Falta de Informação	15	1,15	18	15	3	1
Falta de Cartaz da Ouvidoria	1	0,08	1	1	-	-
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,08	2	1	1	-
Segurança Pública	1	0,08	1	-	1	1
Falta de Segurança	1	0,08	1	-	1	1
Acessibilidade	1	0,08	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	1	0,08	-	-	-	1
Documentação	4	0,31	6	3	3	1
Extravio de Prontuário	3	0,23	5	2	3	1
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,08	1	1	-	-
Zoonoses	2	0,15	4	2	2	1
Infestação Animais	2	0,15	4	2	2	1
Área Pública	1	0,08	1	1	-	-
Estacionamento Público Inadequado	1	0,08	1	1	-	-
Serviços On-line	1	0,08	1	1	-	-
Portal da Internet	1	0,08	1	1	-	-
Procedimento Administrativo	7	0,54	9	7	2	-
Transferência de CS	7	0,54	9	7	2	-
Visita Domiciliar	9	0,69	13	9	4	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	9	0,69	13	9	4	-
Benefícios	1	0,08	2	1	1	-
Transporte de Paciente	1	0,08	2	1	1	-
Limpeza Pública	1	0,08	1	1	-	-
Conservação de Área Pública	1	0,08	1	1	-	-
	<b>1.299</b>	<b>100</b>	<b>1.431</b>	<b>1.006</b>	<b>425</b>	<b>313</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogios	31	65,96	31	28	3	3
Encaminhado para Ciência	7	14,89	10	6	4	3
Encaminhado para Solicitar Informações	5	10,64	9	5	4	3

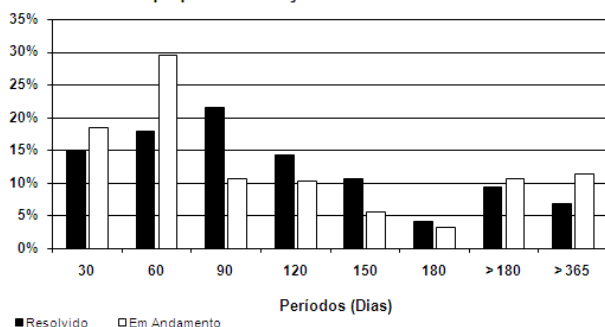
Sugestões	3	6,38	3	3	1	-
Encaminhado para Providência	1	2,13	2	1	1	-
	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>9</b>

Comparativo Encaminhamentos



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
<b>2008</b>	709	809	414	395	376
<b>2009</b>	892	859	593	266	351
<b>2010</b>	1.103	1.263	920	343	221
<b>2011</b>	1.379	1.199	1.009	190	413
<b>2012</b>	1.217	1.374	968	406	281

Tempo para Resolução x Em Andamento



## SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	37,50	3	3	-	-
Abuso Autoridade	2	25,00	2	2	-	-
Danos ao Meio Ambiente	2	25,00	1	1	-	3
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	12,50	1	1	-	-
	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	-	<b>3</b>

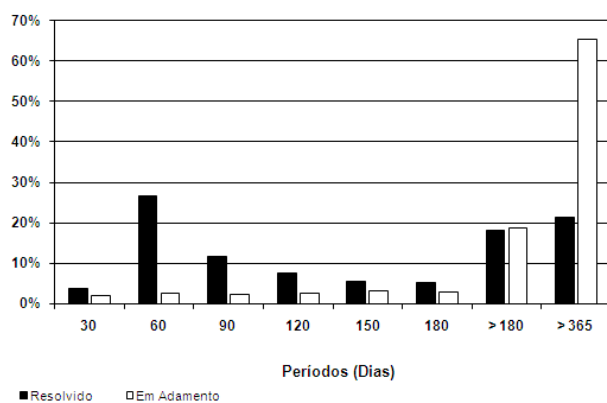
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	370	46,95	108	29	79	1.120
Poda/Extração Árvore	355	45,05	90	24	66	1.106
Retirada de Galhos	6	0,76	8	2	6	4

Cauterização de raiz da árvore	4	0,51	6	2	4	4
Retirada de Tronco	4	0,51	3	1	2	5
Plantio de Árvore	1	0,13	1	-	1	1
Limpeza Pública	130	16,50	120	83	37	86
Conservação de Área Pública	121	15,36	115	79	36	81
Retirada de Entulhos	9	1,14	5	4	1	5
Área Pública	13	1,65	4	1	3	35
Falta Iluminação em Praça/Jardim	11	1,40	3	-	3	34
Falta de Iluminação em Vela	1	0,13	-	-	-	1
Invasão Área Pública	1	0,13	1	1	-	-
Via Pública	111	14,09	174	95	79	27
Buracos	60	7,61	94	57	37	5
Pavimentação	38	4,82	59	30	29	15
Reconstrução de Ponte	5	0,63	5	5	-	-
Vela de Pedestre	4	0,51	4	1	3	3
Falta de Iluminação na Rua	3	0,38	8	1	7	3
Recapamento	1	0,13	4	1	3	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	87	11,04	89	74	15	22
Limpeza de Terreno Particular	69	8,76	75	61	14	12
Calçamento e Muramento	13	1,65	13	12	1	6
Uso Indevido de Área Pública	3	0,38	1	1	-	2
Imóvel Abandonado	2	0,25	-	-	-	2
Calçamento/Muramento	27	3,43	39	16	23	19
Conserto de Passeio Danificado	10	1,27	12	5	7	5
Conservação de Passeio Público	10	1,27	16	8	8	9
Guia e/ou Sarjeta	3	0,38	2	1	1	2
Reparo de Guia	3	0,38	9	2	7	2
Falta de Passeio Pavimentando	1	0,13	-	-	-	1
Água Pluvial	17	2,16	35	6	29	18
Grade de Boca de Lobo	9	1,14	12	4	8	6
Limpeza de Boca de Lobo	3	0,38	4	-	4	5
Solicitação de Boca de Lobo	3	0,38	6	2	4	2
Canalização de Córrego	1	0,13	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	1	0,13	-	-	-	1
Boca de Lobo	-	-	9	-	9	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	3	-	3	2
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Transparência e Publicidade da Informação	6	0,76	6	3	3	6
Falta de Informação	6	0,76	6	3	3	6
Acessibilidade	6	0,76	1	1	-	5
Desobstrução de passeio público	4	0,51	-	-	-	4
Adequação Passeio Público	2	0,25	1	1	-	1
Material/Equipamento	5	0,63	2	2	-	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,38	1	1	-	3
Falta de Equipamentos	2	0,25	1	1	-	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	4	0,51	4	2	2	2

Implantação de Lombada	4	0,51	3	2	1	2
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
Segurança Pública	-	-	1	-	1	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	1
Atendimento	4	0,51	3	3	-	1
Qualidade do Atendimento	4	0,51	3	3	-	1
Cobrança Indevida	1	0,13	-	-	-	1
Ressarcimento	1	0,13	-	-	-	1
Saneamento Básico	3	0,38	4	2	2	1
Viola Sanitária	3	0,38	4	2	2	1
Patrimônio Público	3	0,38	3	2	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	0,25	2	1	1	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,13	1	1	-	-
Zoonoses	1	0,13	2	1	1	-
Infestação Animais	1	0,13	2	1	1	-
<b>Total</b>	<b>788</b>	<b>100</b>	<b>595</b>	<b>320</b>	<b>275</b>	<b>1.349</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	6	37,50	5	5	-	1
Sugestão	3	18,75	2	2	-	5
Encaminhado para Providência	3	18,75	3	2	1	3
Encaminhado para Solicitar Informações	2	12,50	1	-	1	3
Encaminhado para Ciência	2	12,50	8	2	6	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento

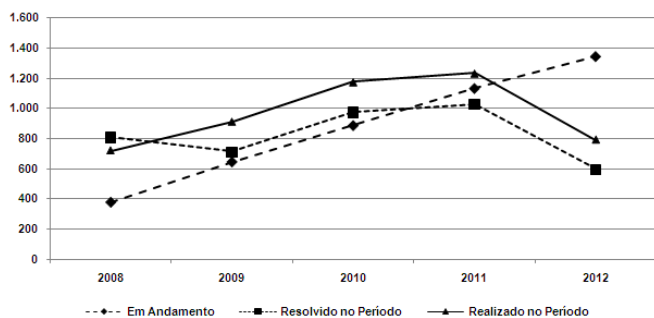


SMU - S. M. DE URBANISMO

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	50,00	3	2	1	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	25,00	1	1	-	-
Nepotismo	1	25,00	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	220	80,88	181	109	72	132
Perturbação Sossego	109	40,07	94	54	40	67
Construção Irregular	63	23,16	43	30	13	37
Comércio Irregular	42	15,44	31	22	9	24
Publicidade Irregular	4	1,47	7	2	5	3
Antena Irregular	1	0,37	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	1	0,37	3	1	2	-
Calçamento e Muramento	-	-	1	-	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	2	-	2	-
Processo Moroso	38	13,97	40	30	10	8
Aprovação de planta de imóvel	14	5,15	17	10	7	4
Demora emissão Habite-se	9	3,31	7	6	1	3
Alvará de Funcionamento	8	2,94	8	7	1	1
(Des)Anexação de Lote	2	0,74	2	2	-	-
Demora para Entrega de Documento	2	0,74	2	2	-	-
Autorização para Demolição de Imóvel	1	0,37	2	1	1	-
Certidão de Inteiro Teor	1	0,37	1	1	-	-
Descumprimento de Prazo Legal	1	0,37	1	1	-	-
Acessibilidade	5	1,84	3	2	1	3
Desobstrução de passeio público	4	1,47	2	1	1	3
Falta de Estacionamento	1	0,37	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	3	1,10	1	1	-	2
Falta de Informação	3	1,10	1	1	-	2

Comparativo Encaminhamentos

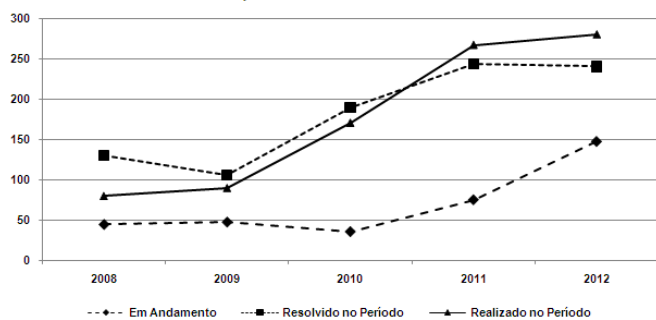


Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
2008	719	809	414	395	376
2009	911	714	422	292	644
2010	1.176	977	667	310	885
2011	1.234	1.029	659	370	1.131
2012	792	598	328	270	1.343

Calçamento/Muramento	1	0,37	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	1	0,37	-	-	-	1
Limpeza Pública	1	0,37	1	1	-	-
Retirada de Entulhos	1	0,37	1	1	-	-
Atendimento	4	1,47	7	4	3	-
Qualidade do Atendimento	4	1,47	6	4	2	-
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100</b>	<b>233</b>	<b>147</b>	<b>86</b>	<b>146</b>

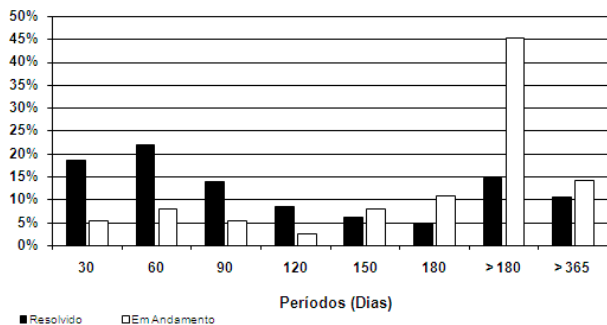
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	3	42,86	4	3	1	-
Encaminhado para Providência	2	28,57	-	-	-	2
Encaminhado para Ciência	1	14,29	-	-	-	1
Elogios	1	14,29	1	1	-	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Comparativo Encaminhamentos



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
<b>2008</b>	80	130	54	76	44
<b>2009</b>	90	106	57	49	47
<b>2010</b>	171	190	145	45	35
<b>2011</b>	268	244	203	41	75
<b>2012</b>	281	241	154	87	148

Tempo para Resolução x Em Andamento



	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	1	-	1	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	123	45,90	159	107	52	22
Revisão IPTU	28	10,45	39	23	16	8
Restituição IPTU	20	7,46	21	15	6	5
Compensação IPTU	14	5,22	20	14	6	-
Cancelamento Débito ISSQN	12	4,48	11	10	1	2
Certidão Negativa de Débito	5	1,87	3	3	-	2
Restituição ISSQN	5	1,87	8	5	3	-
Certidão de Valor Venal	4	1,49	5	4	1	-
Demora encerramento inscrição municipal	4	1,49	5	4	1	-
Revisão ISSQN	4	1,49	5	4	1	-
Cancelamento de Nota Fiscal	3	1,12	3	3	-	-
Cancelamento Débito IPTU	3	1,12	3	2	1	1
Impugnação ISSQN	3	1,12	5	3	2	1
Iseção IPTU	3	1,12	6	3	3	1
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	2	0,75	2	2	-	-
Iseção ITBI	2	0,75	2	2	-	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	0,75	3	2	1	-
Revisão ITBI	2	0,75	1	1	-	1
Aquisição de Passagem de Pedestre (Viela)	1	0,37	1	1	-	-
Cancelamento Débito ITBI	1	0,37	1	1	-	-
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	1	0,37	1	1	-	-
Demora encerramento ISSQN	1	0,37	4	1	3	1
Desdobramento IPTU	1	0,37	3	1	2	-
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	0,37	2	1	1	-
Restituição ITBI	1	0,37	2	1	1	-
Abertura de Inscrição Municipal	-	-	1	-	1	-
Atraso no Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Cancelamento isenção IPTU	-	-	1	-	1	-
<b>Serviços On-line</b>	<b>127</b>	<b>47,39</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
SIAC	127	47,39	128	125	3	2
Chat Tributário	-	-	1	-	1	-
<b>Transparência e Publicidade da Informação</b>	<b>7</b>	<b>2,61</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Falta de Informação	7	2,61	6	5	1	2
Atendimento	9	3,36	15	9	6	1
Demora em Atendimento	4	1,49	5	4	1	-
Qualidade do Atendimento	4	1,49	9	4	5	1
Critério de Atendimento	1	0,37	1	1	-	-

**SMR - S. M. DE RECEITAS**

Denúncias sob Averiguação	Recebido	Resolvido	Em Andamento
---------------------------	----------	-----------	--------------

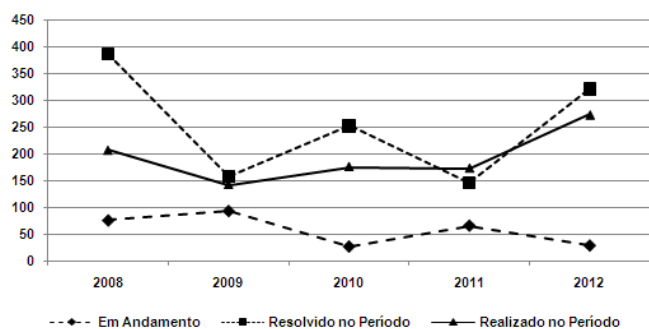
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,37	1	1	-	-
Emissão de Nota Fiscal	1	0,37	1	1	-	-
Cobrança Indevida	1	0,37	2	1	1	-
Multas	1	0,37	1	1	-	-
Notificação Irregular de Cobrança	-	-	1	-	1	-
	<b>268</b>	<b>100</b>	<b>312</b>	<b>248</b>	<b>64</b>	<b>27</b>

Falta do Dever de Urbanidade	5	38,46	5	5	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	38,46	5	4	1	1
Ameaça	1	7,69	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	7,69	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	7,69	1	1	-	-
Nepotismo	-	-	2	-	2	-
	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	11,11	3	1	2	-
Encaminhado para Providência	1	11,11	1	1	-	-
Sugestão	2	22,22	3	1	2	1
Elogio	5	55,56	5	5	-	-
	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

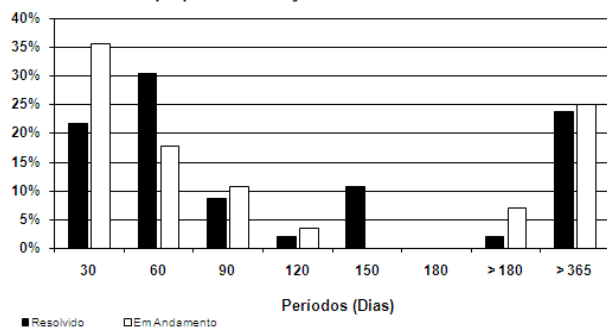
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sinalização	33	24,26	37	21	16	12
Falta Sinalização Trânsito	27	19,85	27	16	11	11
Manutenção de Sinalização Viária	6	4,41	10	5	5	1
Transporte Público Coletivo	37	27,22	40	27	13	10
Linhas de Ônibus Insuficientes	9	6,62	10	7	3	2
Mau Estado Conservação Ônibus	6	4,41	6	4	2	2
Alteração Itinerário de Ônibus	5	3,68	4	4	-	1
Mudança de Ponto de Ônibus	5	3,68	4	2	2	3
Não Cumprimento de Horário	6	4,41	5	5	-	1
Não Cumprimento de Itinerário	4	2,94	7	3	4	1
Falta de Cobrador de Ônibus	1	0,74	1	1	-	-
Melhoria de Ponto de Ônibus	1	0,74	3	1	2	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	16	11,76	16	12	4	5
Implantação de Lombada	12	8,82	13	9	4	3
Retirada de Lombada	3	2,21	2	2	-	2
Implantação de Radar	1	0,74	1	1	-	-
Acessibilidade	2	1,47	-	-	-	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	1	0,74	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acesso	1	0,74	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	7	5,15	7	6	1	1
Falta de Informação	7	5,15	7	6	1	1
Atendimento	2	1,47	1	1	-	1
Ausência de Fila Preferencial	1	0,74	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	1	0,74	1	1	-	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	13	9,56	19	12	7	1
Fiscalização Trânsito	6	4,41	11	6	5	-
Estacionamento Irregular	6	4,41	8	6	2	-
Vaga Preferencial	1	0,74	-	-	-	1
Serviços On-line	1	0,74	-	-	-	1
Serviço Transurc	1	0,74	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	0,74	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,74	-	-	-	1
Benefícios	17	12,50	21	17	4	-
Transporte Programa PAI	10	7,35	11	10	1	-
Suspensão Vale Transporte	3	2,21	6	3	3	-

Comparativo Encaminhamentos



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
2008	207	386	151	235	76
2009	142	158	80	78	94
2010	176	252	153	99	26
2011	173	146	117	29	66
2012	274	321	253	68	28

Tempo para Resolução x Em Andamento



### EMDEC – EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

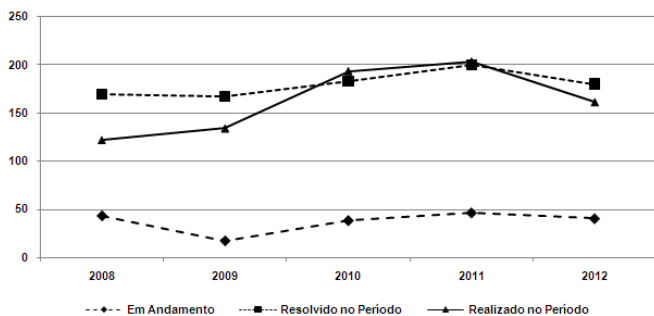
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	



Concessão de Benefícios	2	1,47	2	2	-	-
Corte de benefício	2	1,47	2	2	-	-
Via Pública	3	2,21	3	3	-	-
Alteração de Tráfego	2	1,47	2	2	-	-
Veículo Abandonado em Via Pública	1	0,74	1	1	-	-
Cobrança Indevida	2	1,47	3	2	1	-
Multas	2	1,47	3	2	1	-
Área Pública	1	0,74	1	1	-	-
Estacionamento Público Inadequado	1	0,74	1	1	-	-
Processo Moroso	1	0,74	1	1	-	-
Autorização Especial para Estacionar na Zona Azul	1	0,74	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>103</b>	<b>46</b>	<b>34</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anteriores	
Elogio	2	12,50	2	2	-	-
Sugestão	5	31,25	4	3	1	2
Encaminhado para Solicitar Informações	6	37,50	10	5	5	1
Encaminhado para Ciência	3	18,75	7	2	5	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>4</b>

Comparativo Encaminhamentos



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
<b>2008</b>	122	169	85	84	43
<b>2009</b>	134	167	117	50	17
<b>2010</b>	193	183	156	27	38
<b>2011</b>	203	200	159	41	46
<b>2012</b>	161	180	122	58	40

Tempo para Resolução x Em Andamento

