

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES****1º TRIMESTRE DE 2010**

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 2010, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.052	58,97
Orientação	732	41,03
	<b>1.784</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	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone	1.327	74,38
Pessoal	120	6,73
Carta	3	0,17
Internet	334	18,72
	<b>1.784</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 Identificação	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	947	90,02
Não autoriza a identificação	24	2,28
Anônimo	81	7,70
	<b>1.052</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. Os encaminhamentos 'Recém Encaminhados' estão aguardando o prazo inicial de 15 dias para retorno das reclamações, sugestões e elogios, e nos casos de denúncias o prazo inicial é de 45 dias. 'Em Trâmite' se refere aos encaminhamentos que estão em andamento interno na Ouvidoria. 'Sem Resposta' são encaminhamentos que já esgotaram seu prazo inicial para retorno e passaram a ser cobrados. 'Resolvidos' são os casos que já foram encerrados.

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	(%)
Recém Encaminhado	187	17,19
Em Trâmite	124	11,40
Sem Resposta	464	42,65
Resolvido	313	28,77
	<b>1.088</b>	<b>100</b>

**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 no primeiro trimestre de 2010.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no primeiro trimestre de 2010.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do trimestre 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	
Falta do Dever de Urbanidade	19	45,24	15	1	14	19
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	9	21,43	5	2	3	8
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	9,52	4	-	4	6
Impossibilidade de Fruição de Direito	3	7,14	-	-	-	3
Omissão	2	4,76	2	1	1	4
Abuso Autoridade	1	2,38	-	-	-	1

Assédio Moral	1	2,38	-	-	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	2,38	2	-	2	1
Maus Tratos	1	2,38	1	-	1	-
Nepotismo	1	2,38	-	-	-	-
Ameaça	-	-	-	-	-	1
Discriminação	-	-	1	-	1	-
Disfunção	-	-	1	-	1	-
	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>43</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	149	14,54	69	28	41	497
Limpeza de Terreno	73	7,12	49	24	25	55
Conservação de Área Pública	69	6,73	22	11	11	82
Atendimento	66	6,44	55	26	29	73
Pavimentação	54	5,27	12	5	7	71
Demora em Atendimento	52	5,07	36	13	23	33
Fiscalização Ausente/Ineficaz	51	4,98	30	9	21	80
Falta de Médico	48	4,68	63	12	51	44
Processo Moroso	40	3,90	11	7	4	66
Falta de Medicamento	34	3,32	37	15	22	26
Buracos	31	3,02	22	14	8	24
Calçamento e Muramento	29	2,83	22	14	8	19
Falta de Informação	20	1,95	15	11	4	12
Perturbação Sossego	20	1,95	17	7	10	20
Falta de Manutenção dos Equipamentos	19	1,85	15	13	2	13
Boca de Lobo	16	1,56	5	-	5	21
Demora em Marcar Consulta	15	1,46	18	8	10	18
Revisão IPTU	15	1,46	8	2	6	54
Sinalização	14	1,37	10	5	5	9
Conservação de Passeio Público	12	1,17	7	1	6	16
Rede de Esgoto	10	0,98	8	8	-	5
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	9	0,88	15	2	13	30
Falta de Vaga em Creche	9	0,88	7	5	2	2
Estrutura Precária de CS	8	0,78	3	1	2	9
Falta de Limpeza e Higiene no Local	8	0,78	3	-	3	4
Implantação de Lombada	8	0,78	7	3	4	5
Limpeza Pública	7	0,68	2	1	1	9
Construção Irregular	6	0,59	6	1	5	7
Falta de Material	6	0,59	21	1	20	19
Nº Servidores insuficiente	6	0,59	5	2	3	2
Restituição IPTU	6	0,59	1	-	1	6
Comércio Irregular	5	0,49	5	2	3	5
Concessão de Benefícios	5	0,49	1	-	1	4
Demora em Marcar Cirurgia	5	0,49	6	3	3	7
Demora para Resultado e Entrega de Exame	5	0,49	2	1	1	3
Falta de Vaga em Escola Fundamental	5	0,49	4	4	-	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	0,39	5	1	4	4
Falta de Equipamentos	4	0,39	2	-	2	11
Falta Iluminação	4	0,39	3	-	3	16
Linhas de Ônibus Insuficientes	4	0,39	2	1	1	2
Retirada de Entulhos	4	0,39	2	1	1	4
Ausência de Recolha de Animais	3	0,29	3	3	-	-

Cobrança Indevida	3	0,29	-	-	-	3
Demora em Marcar Exame	3	0,29	7	1	6	12
Falta de monitores em creche/escola	3	0,29	-	-	-	3
Reparo de Guia	3	0,29	1	1	-	3
Vieira	3	0,29	3	1	2	4
Cancelamento Débito ISSQN	2	0,20	-	-	-	3
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,20	1	1	-	1
Descumprimento do Horário de Trabalho	2	0,20	3	-	3	3
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	2	0,20	1	1	-	1
Extravio de Prontuário	2	0,20	2	1	1	5
Extravio de Resultado de Exame	2	0,20	2	1	1	-
Falta de Água	2	0,20	2	2	-	-
Falta de uniforme	2	0,20	-	-	-	1
Falta Sinalização Trânsito	2	0,20	-	-	-	2
Impugnação ISSQN	2	0,20	-	-	-	1
Isenção IPTU	2	0,20	2	1	1	4
Ressarcimento	2	0,20	4	2	2	-
Transferência de Escola	2	0,20	-	-	-	2
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	2	0,20	3	-	3	-
Cancelamento Débito IPTU	1	0,10	1	-	1	4
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,10	1	-	1	-
Cirurgia Desmarcada	1	0,10	-	-	-	1
Compensação IPTU	1	0,10	-	-	-	3
Conserto de Passeio Danificado	1	0,10	7	-	7	2
Corte de Água	1	0,10	1	1	-	-
Corte de benefício	1	0,10	1	-	1	1
Estacionamento Irregular	1	0,10	1	1	-	-
Falta de Dentista	1	0,10	-	-	-	1
Falta de Professor	1	0,10	-	-	-	1
Falta de Segurança	1	0,10	2	1	1	-
Melhoria de ponto de ônibus	1	0,10	4	1	3	-
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	1	0,10	2	1	1	-
Mesas e Cadeiras na Calçada	1	0,10	-	-	-	1
Mudança de ponto de ônibus	1	0,10	-	-	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	0,10	-	-	-	2
Recapeamento	1	0,10	-	-	-	-
Rede de Água	1	0,10	1	1	-	-
Restituição ISSQN	1	0,10	2	-	2	-
Retirada de Galhos	1	0,10	-	-	-	2
Revisão ISSQN	1	0,10	1	-	1	1
Serviços On-line	1	0,10	-	-	-	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,10	1	-	1	1
Uso Indevido de Área Pública	1	0,10	1	1	-	1
Alteração Itinerário de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Ausência de Policiamento	-	-	1	-	1	-
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	3
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	-	-	1	-	1	-
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	-	-	1	-	1	-
Desdobramento IPTU	-	-	-	-	-	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2

Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	1
Falta de Vacina	-	-	1	-	1	-
Impostos e Taxas (*)	-	-	5	-	5	14
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	1
Retirada de Tronco	-	-	-	-	-	2
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1.025</b>	<b>100</b>	<b>706</b>	<b>284</b>	<b>422</b>	<b>1.486</b>

(\*) O item "Impostos e Taxas" a partir de setembro/2008 passou a não ser mais utilizado na classificação. Os encaminhamentos que se referem a este tipo de reclamação passaram a ser classificados de forma mais específica.

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 Período Anterior	
Encaminhado para Ciência	37	38,95	28	17	11	20
Encaminhado para Solicitar Informações	30	31,58	24	12	12	20
Encaminhado para Providência	9	9,47	9	2	7	19
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	-	-	-	-	-	7
Sugestões	19	20,00	13	9	4	10
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>40</b>	<b>34</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.

Sexo	Total	(%)
Masculino	298	34,33
Feminino	570	65,67
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	3	0,35
18 - 30	137	15,78
31 - 40	194	22,35
41 - 50	184	21,20
51 - 59	154	17,74
A partir de 60	196	22,58
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	4	0,46
Ensino Fundamental Incompleto	14	1,61
Ensino Fundamental	196	22,58
Ensino Médio Incompleto	15	1,73
Ensino Médio	321	36,98
Ensino Superior Incompleto	57	6,57
Ensino Superior	261	30,07
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	186	21,43
Do lar	130	14,98
Autônomo	99	11,41
Desempregado	43	4,95
Setor Público	106	12,21
Setor Privado	270	31,11
Terceiro Setor	14	1,61
Setor Informal	8	0,92

Estudante	9	1,04
Optou por não responder	3	0,35
	<b>868</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	238	27,42
Noroeste	73	8,41
Norte	154	17,74
Sudoeste	163	18,78
Sul	229	26,38
Outras Cidades	11	1,27
	<b>868</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	650	74,88
Negra	54	6,22
Amarela	10	1,15
Parda	142	16,36
Indígena	2	0,23
Outros	8	0,92
Optou por não responder	2	0,23
	<b>868</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	50	5	36	20	36
Limpeza de Terreno	24	1	14	5	16
Conservação de Área Pública	24	8	12	5	15
Pavimentação	13	12	6	3	17
Fiscalização Ausente/Ineficaz	12	-	5	8	5
Demora em Atendimento	10	9	9	8	15
Atendimento	11	8	9	13	15
Falta de Médico	2	3	4	26	11
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	-	2	11	3
Buracos	5	2	4	9	9
Falta de Informação	2	-	4	2	6
Processo Moroso	11	1	7	4	8

Campinas, 30 de abril de 2010.  
José Vasconcelos Travassos Sarinho  
Ouvidor Geral do Município

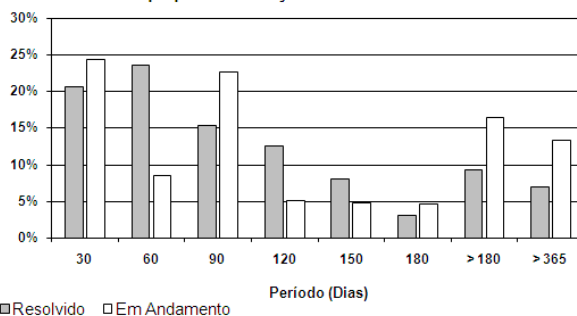
## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

1º TRIMESTRE DE 2010

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 2010, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	24	2,21	21	18	3	9
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	20	1,84	12	8	4	28
SMI - S.M. de Infraestrutura	13	1,19	2	1	1	11
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	8	0,74	3	1	2	6
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	7	0,64	5	2	3	13
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	6	0,55	7	4	3	4
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	5	0,46	4	4	-	1
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	5	0,46	8	2	6	3
SMH - S.M. de Habitação	4	0,37	1	1	-	5
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	4	0,37	3	3	-	1
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	4	0,37	7	2	5	3
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	4	0,37	3	2	1	2
SMC - S.M. de Cultura	3	0,28	2	2	-	2
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	3	0,28	3	2	1	1
SMAJ - PROCON	3	0,28	1	-	1	8
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	0,28	3	1	2	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	2	0,18	1	-	1	2
SMA - S.M. de Administração	2	0,18	-	-	-	2
SMCIT - S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	2	0,18	2	2	-	-
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	0,09	2	-	2	1
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	0,09	1	1	-	-
GP - Gabinete do Prefeito	1	0,09	-	-	-	3
Outros Órgãos	10	0,92	6	5	1	2
	<b>1.088</b>	<b>100</b>	<b>727</b>	<b>313</b>	<b>414</b>	<b>1.486</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento



**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2010.

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

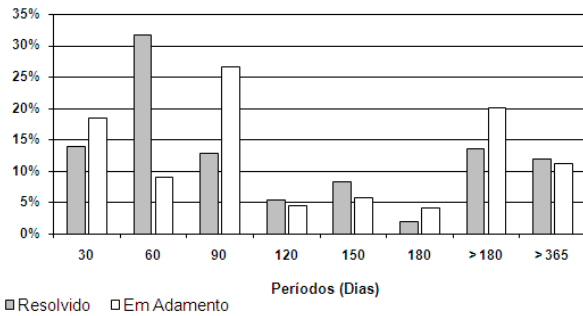
Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos realizados no primeiro trimestre de 2010.

Resumo dos Encaminhamentos						
Administração Direta e Indireta	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	447	41,08	216	92	124	826
SMS - S.M. de Saúde	286	26,29	264	85	179	328
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	63	5,79	41	19	22	30
SMU - S.M. de Urbanismo	56	5,15	35	16	19	60
SME - S.M. de Educação	55	5,06	48	32	16	23
SMF - S.M. de Finanças	46	4,23	26	8	18	109

### SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	67	14,99
Em Trâmite	55	12,30
Sem Resposta	233	52,13
Resolvido	92	20,58
	<b>447</b>	<b>100</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento



Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	6	46,15	1	1	-	5
Encaminhado para Providência	3	23,08	3	1	2	6
Encaminhado para Solicitar Informações	1	7,69	1	1	-	1
Sugestões	3	23,00	1	1	-	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

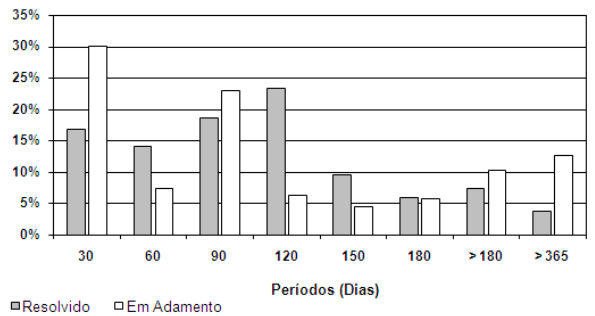
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	100	-	-	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	2	-	2	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	56	19,58
Em Trâmite	23	8,04
Sem Resposta	122	42,66
Resolvido	85	29,72
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	149	32,25	69	28	41	497
Limpeza de Terreno	73	15,80	49	24	25	55
Conservação de Área Pública	66	14,29	22	11	11	80
Pavimentação	54	11,69	12	5	7	70
Calçamento e Muramento	29	6,28	22	14	8	19
Buracos	28	6,06	19	11	8	24
Boca de Lobo	14	3,03	5	-	5	20
Conservação de Passeio Público	10	2,16	6	-	6	15
Fiscalização Ausente/Ineficaz	9	1,95	4	1	3	20
Limpeza Pública	7	1,52	2	1	1	9
Falta Iluminação	4	0,87	3	-	3	16
Reparo de Guia	3	0,65	1	1	-	3
Retirada de Entulhos	3	0,65	2	1	1	3
Atendimento	2	0,43	1	1	-	1
Ausência de Recolha de Animais	2	0,43	2	2	-	-
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,43	1	1	-	1
Viola	2	0,43	2	-	2	3
Conserto de Passeio Danificado	1	0,22	7	-	7	2
Falta de Equipamentos	1	0,22	-	-	-	1
Implantação de Lombada	1	0,22	-	-	-	1
Recapeamento	1	0,22	-	-	-	-
Retirada de Galhos	1	0,22	-	-	-	2
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	3
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	-
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2
Falta de Informação	-	-	-	-	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	1	-	1	5
Processo Moroso	-	-	1	-	1	5
Ressarcimento	-	-	1	-	1	-
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	1
Retirada de Tronco	-	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>100</b>	<b>234</b>	<b>101</b>	<b>133</b>	<b>861</b>

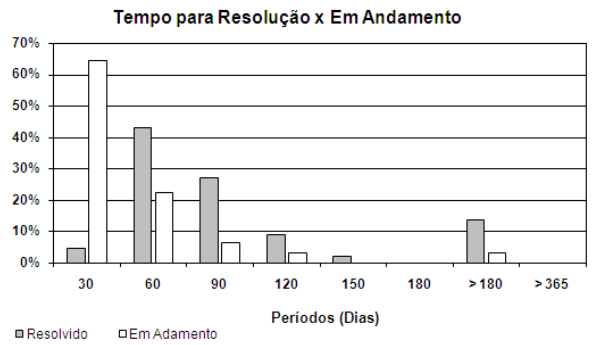
Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	15	57,69	8	1	7	17
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	19,23	2	1	1	5
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	7,69	2	-	2	6
Assédio Moral	1	3,85	-	-	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	3,85	1	-	1	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	3,85	-	-	-	1
Omissão	1	3,85	2	1	1	4
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>35</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Demora em Atendimento	48	16,67	35	12	23	32
Falta de Médico	48	16,67	63	12	51	44
Atendimento	46	15,97	39	13	26	62
Falta de Medicamento	34	11,81	37	15	22	26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	21	7,29	9	2	7	34
Demora em Marcar Consulta	15	5,21	18	8	10	18
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	9	3,13	15	2	13	30
Falta de Manutenção dos Equipamentos	9	3,13	4	3	1	7

Estrutura Precária de CS	8	2,78	3	1	2	9
Falta de Limpeza e Higiene no Local	7	2,43	3	-	3	3
Falta de Material	6	2,08	21	1	20	17
Demora para Resultado e Entrega de Exame	5	1,74	2	1	1	3
Falta de Informação	5	1,74	4	2	2	4
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	1,39	5	1	4	4
Demora em Marcar Cirurgia	3	1,04	4	2	2	6
Demora em Marcar Exame	3	1,04	6	1	5	12
Falta de Equipamentos	3	1,04	1	-	1	10
Descumprimento do Horário de Trabalho	2	0,69	2	-	2	3
Extravio de Prontuário	2	0,69	2	1	1	5
Extravio de Resultado de Exame	2	0,69	2	1	1	-
Processo Moroso	2	0,69	1	1	-	1
Ausência de Recolha de Animais	1	0,35	1	1	-	-
Cirurgia Desmarcada	1	0,35	-	-	-	1
Conservação de Área Pública	1	0,35	-	-	-	-
Falta de Dentista	1	0,35	-	-	-	1
Nº Servidores insuficiente	1	0,35	3	-	3	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,35	1	-	1	1
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	-	-	1	-	1	-
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
Falta de Vacina	-	-	1	-	1	-
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>285</b>	<b>80</b>	<b>205</b>	<b>335</b>



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	40,00	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	2	40,00	-	-	-	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	20,00	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sinalização	14	28,00	10	5	5	9
Implantação de Lombada	7	14,00	7	3	4	4
Concessão de Benefícios	5	10,00	-	-	-	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	10,00	5	2	3	1
Atendimento	4	8,00	3	2	1	2
Linhas de Ônibus Insuficientes	4	8,00	2	1	1	2
Falta de Informação	2	4,00	1	1	-	-
Falta Sinalização Trânsito	2	4,00	-	-	-	2
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	2	4,00	3	-	3	-
Corte de benefício	1	2,00	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	1	2,00	1	1	-	-
Melhoria de ponto de ônibus	1	2,00	4	1	3	-
Mudança de ponto de ônibus	1	2,00	-	-	-	1
Ressarcimento	1	2,00	1	1	-	-
Alteração Itinerário de Ônibus	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>26</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	5	45,45	4	3	1	2
Encaminhado para Ciência	2	18,18	5	1	4	2
Encaminhado para Providência	1	9,09	-	-	-	3
Sugestões	3	27,27	4	1	3	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

### EMDEC – EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	16	25,40
Em Trâmite	11	17,46
Sem Resposta	17	26,98
Resolvido	19	30,16
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

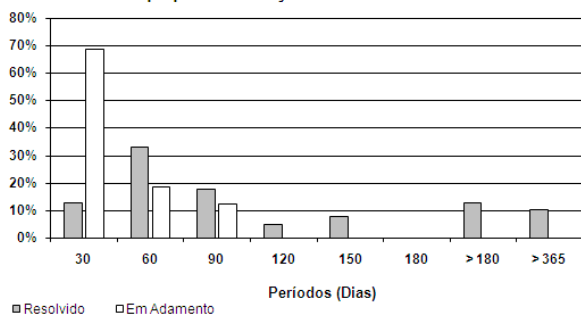
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	40,00	4	2	2	2
Encaminhado para Solicitar Informações	3	30,00	1	-	1	-
Sugestão	3	30,00	1	1	-	2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

### SMU – S. M. DE URBANISMO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	9	16,07
Em Trâmite	9	16,07
Sem Resposta	22	39,29

Resolvido	16	28,57
	56	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	1	25,00	1	-	1	-
Maus Tratos	1	25,00	1	-	1	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	25,00	-	-	-	-
Omissão	1	25,00	-	-	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Disfunção	-	-	1	-	1	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Perturbação Sossego	20	37,00	17	7	10	20
Processo Moroso	12	22,22	3	2	1	11
Fiscalização Ausente/Ineficaz	11	20,37	7	3	4	23
Comércio Irregular	5	9,26	5	2	3	5
Construção Irregular	4	7,41	6	1	5	6
Atendimento	1	1,85	-	-	-	1
Falta de Informação	1	1,85	1	1	-	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>67</b>

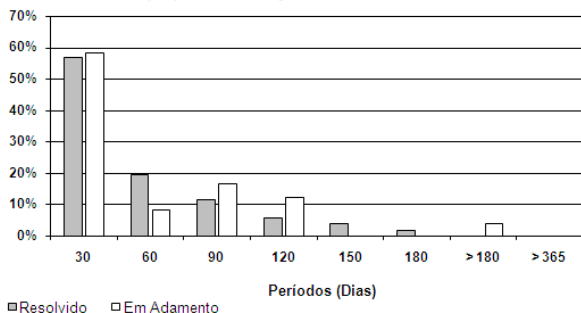
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Manutenção dos Equipamentos	10	21,70	10	10	-	-
Falta de Vaga em Creche	9	19,60	7	5	2	2
Falta de Vaga em Escola Fundamental	5	10,90	4	4	-	1
Nº Servidores insuficiente	5	10,90	2	2	-	2
Falta de Informação	4	8,70	4	3	1	1
Falta de monitores em creche/escola	3	6,52	-	-	-	3
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	2	4,35	1	1	-	1
Falta de uniforme	2	4,35	-	-	-	1
Transferência de Escola	2	4,35	-	-	-	2
Atendimento	1	2,17	3	1	2	-
Conservação de Área Pública	1	2,17	-	-	-	1
Falta de Professor	1	2,17	-	-	-	1
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	1	2,17	2	1	1	-
Demora para Entrega de Documento	-	-	1	-	1	-
Descumprimento do Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	2	66,70	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	1	33,30	-	-	-	-
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

**SME - S. M. DE EDUCAÇÃO**

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	7	12,73
Em Trâmite	5	9,09
Sem Resposta	11	20,00
Resolvido	32	58,18
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento



Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	44,44	6	3	3	2
Encaminhado para Solicitar Informações	4	44,44	2	2	-	3
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	1
Elogios	1	11,11	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

Campinas, 30 de abril de 2010.  
José Vasconcelos Travassos Sarinho  
Ouvidor Geral do Município