

RELATÓRIO DE ATIVIDADES**3º 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 terceiro trimestre de 2010, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	795	64,58
Orientação	436	35,42
	1.231	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	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone	827	67,18
Internet (*)	272	22,10
Pessoal	128	10,40
Carta	4	0,32
	1.231	100

(*) O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas (www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria) em 18 de dezembro de 2009.

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	714	89,81
Anônimo	71	8,93
Não autoriza a identificação	10	1,26
	795	100

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	144	17,48
Em Trâmite	97	11,77
Sem Resposta	339	41,14
Resolvido	244	29,61
	824	100

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 terceiro trimestre de 2010.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no terceiro 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	10	27,78	12	1	11	24
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	9	25,00	10	3	7	11
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	5	13,89	6	-	6	6
Maus Tratos	3	8,33	2	1	1	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	5,56	1	-	1	2

Abuso Autoridade	1	2,78	1	-	1	1
Agressão Física	1	2,78	1	1	-	-
Ameaça	1	2,78	1	-	1	1
Assédio Moral	1	2,78	3	-	3	1
Corrupção Ativa/Passiva	1	2,78	2	1	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	2,78	-	-	-	1
Prevaricação	1	2,78	-	-	-	1
Disfunção	-	-	1	-	1	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	1	-	1	4
Nepotismo	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	3	-	3	2
Tráfico de Entorpecentes	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
	36	100	46	7	39	57

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	99	13,16	54	16	38	583
Atendimento	61	8,11	41	11	30	75
Demora em Atendimento	60	7,98	60	12	48	77
Falta de Médico	59	7,85	51	16	35	73
Fiscalização Ausente/Ineficaz	41	5,45	57	12	45	80
Falta de Medicamento	39	5,19	48	25	23	19
Limpeza de Terreno	32	4,26	51	2	49	44
Demora em Marcar Consulta	28	3,72	30	9	21	21
Processo Moroso	25	3,32	38	8	30	48
Buracos	19	2,53	21	7	14	26
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	15	1,99	15	2	13	29
Perturbação Sossego	15	1,99	19	6	13	17
Serviços On-line	13	1,73	7	7	-	5
Calçamento e Muramento	12	1,60	16	1	15	21
Conservação de Área Pública	12	1,60	42	2	40	46
Falta de Material	12	1,60	10	2	8	17
Demora em Marcar Cirurgia	10	1,33	10	4	6	9
Falta Iluminação	9	1,20	4	-	4	21
Demora em Marcar Exame	8	1,06	9	1	8	12
Pavimentação	8	1,06	24	5	19	23
Conservação de Passeio Público	7	0,93	12	2	10	11
Falta de Informação	7	0,93	14	6	8	12
Falta de Professor	7	0,93	8	4	4	3
Rede de Esgoto	7	0,93	8	6	2	1
Revisão IPTU	7	0,93	34	3	31	5
Falta de Segurança	6	0,80	3	2	1	3
Manutenção de Sinalização Viária	5	0,66	1	-	1	5
Boca de Lobo	4	0,53	6	1	5	8
Cauterização de raiz da árvore	4	0,53	-	-	-	9
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	0,53	4	1	3	4
Falta de Vacina	4	0,53	4	2	2	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	4	0,53	4	-	4	6
Construção Irregular	3	0,40	7	2	5	3
Consulta Desmarcada	3	0,40	1	1	-	-
Demora para Resultado e Entrega de Exame	3	0,40	2	2	-	2
Descumprimento do Horário de Trabalho	3	0,40	7	1	6	1
Falta de Equipamentos	3	0,40	4	-	4	6

Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	0,40	6	-	6	4
Falta de Vaga em Creche	3	0,40	4	3	1	-
Falta Sinalização Trânsito	3	0,40	4	1	3	3
Implantação de Lombada	3	0,40	3	1	2	3
Impugnação ISSQN	3	0,40	2	1	1	2
Rede de Água	3	0,40	3	2	1	1
Reparo de Guia	3	0,40	3	1	2	4
Transporte Programa PAI	3	0,40	3	3	-	-
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	2	0,27	1	1	-	1
Entupimento de Boca de Lobo	2	0,27	1	-	1	4
Falta de Condições de Trabalho	2	0,27	2	2	-	-
Falta de Galeria Águas Pluviais	2	0,27	1	-	1	2
Horário de Atendimento	2	0,27	1	-	1	3
Infestação Animais	2	0,27	8	-	8	4
Isenção IPTU	2	0,27	1	-	1	2
Limpa fossa	2	0,27	2	2	-	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	0,27	1	-	1	2
Não Cumprimento de Itinerário	2	0,27	-	-	-	3
Nº Servidores insuficiente	2	0,27	7	1	6	4
Recapeamento	2	0,27	2	2	-	2
Restituição IPTU	2	0,27	3	1	2	2
Retirada de Entulhos	2	0,27	3	-	3	3
Retirada de Galhos	2	0,27	-	-	-	3
Retirada de Tronco	2	0,27	-	-	-	2
Sinalização	2	0,27	4	-	4	10
Vieira	2	0,27	6	-	6	3
Ausência de Recolha de Animais	1	0,13	1	1	-	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,13	3	1	2	-
Certidão de Denominação de Rua	1	0,13	1	1	-	-
Certidão de Valor Venal	1	0,13	1	1	-	-
Cobrança Indevida	1	0,13	3	-	3	1
Conserto de Passeio Danificado	1	0,13	-	-	-	1
Corte de Água	1	0,13	1	1	-	-
Demora encerramento ISSQN	1	0,13	4	-	4	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,13	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	1	0,13	1	-	1	3
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,13	-	-	-	3
Estrutura Precária de CS	1	0,13	6	-	6	8
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	1	0,13	1	-	1	1
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,13	1	1	-	-
Extravio de Prontuário	1	0,13	3	-	3	3
Falta de Dentista	1	0,13	2	-	2	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,13	9	-	9	5
Falta de monitores em creche/escola	1	0,13	1	-	1	-
Falta de rampa para deficientes	1	0,13	2	-	2	1
Falta de servidor	1	0,13	-	-	-	1
Falta de uniforme	1	0,13	1	-	1	1
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	0,13	-	-	-	1
Grade de Boca de Lobo	1	0,13	1	-	1	-
Limpeza Pública	1	0,13	3	-	3	3
Mau Estado Conservação Ônibus	1	0,13	-	-	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	1	0,13	1	1	-	1
Mesas e Cadeiras na Calçada	1	0,13	-	-	-	-
Mudança de ponto de ônibus	1	0,13	-	-	-	-

Outros	1	0,13	1	1	-	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	0,13	-	-	-	1
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,13	-	-	-	1
Restituição ISSQN	1	0,13	2	1	1	-
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,13	-	-	-	-
Uso Indevido de Área Pública	1	0,13	1	-	1	2
Cancelamento Débito IPTU	-	-	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	-	-	2	-	2	-
Comércio Irregular	-	-	2	-	2	1
Compensação IPTU	-	-	2	-	2	1
Concessão de Benefícios	-	-	2	-	2	-
Corte de benefício	-	-	-	-	-	1
Demora na Entrega do Uniforme	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Extravio de Resultado de Exame	-	-	-	-	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	3	-	3	-
Falta de manutenção de patrimônio público	-	-	-	-	-	1
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Impostos e Taxas (*)	-	-	6	-	6	1
Invasão Área Pública	-	-	2	-	2	-
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Remoção de Árvore	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	2	-	2	-
Revisão ISSQN	-	-	2	-	2	-
Transferência de CS	-	-	1	-	1	1
752	100	873	211	662	1.443	

(*) 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 Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	42	40,00	32	21	11	28
Encaminhado para Ciência	40	38,10	25	9	16	28
Sugestões	11	10,48	14	1	13	9
Encaminhado para Providência	8	7,62	8	1	7	18
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	4	3,81	1	-	1	11
105	100	80	32	48	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.

Sexo	Total	(%)
Masculino	233	36,93
Feminino	398	63,07
631	100	

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,16

18 - 30	87	13,79
31 - 40	111	17,59
41 - 50	160	25,36
51 - 59	143	22,66
A partir de 60	128	20,29
Optou por não responder	1	0,16
631	100	

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,32
Ensino Fundamental Incompleto	24	3,80
Ensino Fundamental	135	21,39
Ensino Médio Incompleto	16	2,54
Ensino Médio	244	38,67
Ensino Superior Incompleto	35	5,55
Ensino Superior	174	27,58
Optou por não responder	1	0,16
631	100	

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	136	21,55
Do lar	95	15,06
Autônomo	71	11,25
Desempregado	28	4,44
Setor Público	82	13,00
Setor Privado	202	32,01
Terceiro Setor	2	0,32
Setor Informal	6	0,95
Estudante	7	1,11
Optou por não responder	2	0,32
631	100	

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	147	23,30
Noroeste	59	9,35
Norte	113	17,91
Sudoeste	99	15,69
Sul	194	30,74
Outras Cidades	15	2,38
Sem Informação	3	0,48
Optou por não responder	1	0,16
631	100	

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	457	72,42
Negra	39	6,18
Amarela	5	0,79
Parda	116	18,38
Indígena	1	0,16
Outros	6	0,95
Optou por não responder	7	1,11
631	100	

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	33	3	24	10	24
Atendimento	12	7	5	11	16
Processo Moroso	10	-	4	-	3
Fiscalização Ausente/Ineficaz	9	5	7	1	4

Limpeza de Terreno	9	1	8	3	6
Demora em Atendimento	6	13	10	7	17
Falta de Medicamento	1	6	10	6	14
Conservação de Área Pública	2	3	5	-	2
Falta de Médico	2	1	9	11	30
Demora em Marcar Consulta	1	1	6	6	11
Serviços On-line	2	-	2	1	-
Falta de Informação	-	-	2	-	-
Demora em Marcar Cirurgia	-	-	2	2	1
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	1	2	1	3	7

Campinas, 10 de novembro de 2010.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

3º TRIMESTRE DE 2010

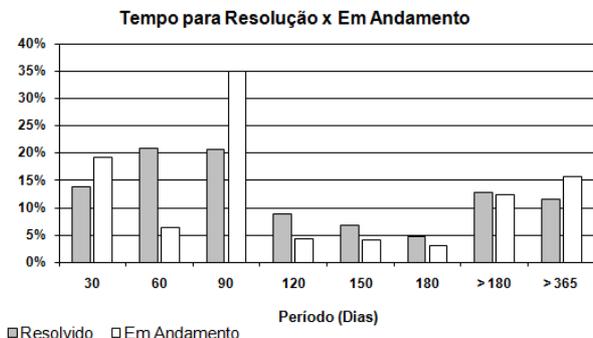
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do terceiro trimestre de 2010, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	225	256	45	211	810
SMS - S.M. de Saúde	307	323	84	239	355
SMU - S.M. de Urbanismo	50	58	23	35	52
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	40	30	13	17	51
SMF - S.M. de Finanças	45	82	17	65	36
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	13	17	5	12	31
SME - S.M. de Educação	43	38	14	24	31
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	12	10	2	8	18
SMAJ - PROCON	1	6	1	5	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	10	5	2	3	7
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	-	-	-	6
SMI - S.M. de Infraestrutura	5	2	1	1	5
SMH - S.M. de Habitação	2	3	-	3	5
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	6	2	1	1	5
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	10	8	4	4	5
SMC - S.M. de Cultura	5	12	3	9	4
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	17	21	13	8	4
GP - Gabinete do Prefeito	2	2	2	-	4
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	1	-	1	3
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	6	3	2	1	3
Outros Órgãos	2	3	-	3	3
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	5	6	4	2	2
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	3	4	3	1	1
SMA - S.M. de Administração	5	5	2	3	1
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	2	1	1	-	1
SMCI - S.M. de Cooperação Internacional	1	1	1	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	2	1	1	-

CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	-	1	-	1	-
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	2	-	2	-
	825	904	244	660	1.450

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

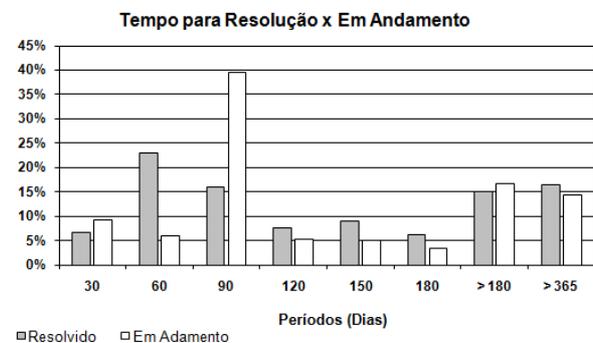
Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.



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

S MSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	37	16,44
Em Trâmite	12	5,33
Sem Resposta	131	58,22
Resolvido	45	20,00
	225	100



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	100	1	-	1	2
	1	100	1	-	1	2

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	99	42,13	54	16	38	583
Limpeza de Terreno	32	13,62	51	2	49	44
Buracos	18	7,66	19	6	13	26
Calçamento e Muramento	12	5,11	16	1	15	20
Conservação de Área Pública	12	5,11	42	2	40	46
Falta Iluminação	9	3,83	4	-	4	21
Conservação de Passeio Público	7	2,98	12	2	10	11

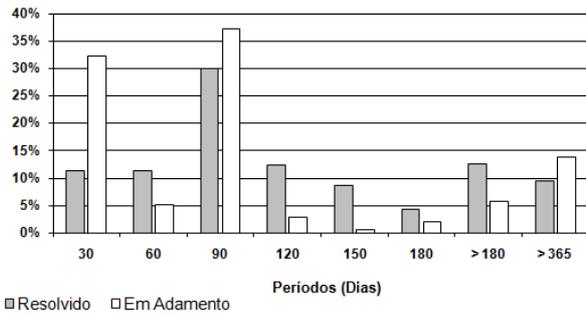
Pavimentação	7	2,98	23	5	18	20
Boca de Lobo	4	1,70	6	1	5	8
Cauterização de raiz da árvore	4	1,70	-	-	-	9
Fiscalização Ausente/Ineficaz	4	1,70	11	1	10	9
Reparo de Guia	3	1,28	3	1	2	4
Entupimento de Boca de Lobo	2	0,85	1	-	1	4
Falta de Galeria Águas Pluviais	2	0,85	1	-	1	2
Infestação Animais	2	0,85	6	-	6	4
Recapeamento	2	0,85	2	2	-	2
Retirada de Entulhos	2	0,85	3	-	3	3
Retirada de Galhos	2	0,85	-	-	-	3
Retirada de Tronco	2	0,85	-	-	-	2
Vieira	2	0,85	4	-	4	2
Ausência de Recolha de Animais	1	0,43	1	1	-	-
Conserto de Passeio Danificado	1	0,43	-	-	-	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,43	-	-	-	3
Falta de Segurança	1	0,43	2	1	1	-
Grade de Boca de Lobo	1	0,43	1	-	1	-
Limpeza Pública	1	0,43	3	-	3	3
Outros	1	0,43	1	1	-	-
Perturbação Sossego	1	0,43	-	-	-	1
Falta de Equipamentos	-	-	2	-	2	-
Falta de Informação	-	-	-	-	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	4	-	4	-
Processo Moroso	-	-	2	-	2	5
Remoção de Árvore	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
	235	100	275	42	233	839

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	5	41,67	1	1	-	4
Encaminhado para Ciência	2	16,67	4	2	2	2
Encaminhado para Providência	2	16,67	1	-	1	7
Sugestões	3	-	3	1	2	2
	12	100	9	4	5	15

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	57	18,63
Em Trâmite	31	10,13
Sem Resposta	134	43,79
Resolvido	84	27,45
	306	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	5	38,5	5	-	5	4
Falta do Dever de Urbanidade	4	30,80	7	-	7	19
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	23,10	5	-	5	5
Assédio Moral	1	7,69	2	-	2	1
Abuso Autoridade	-	-	1	-	1	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	-	-	-	1
Omissão	-	-	3	-	3	1
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Total	13	100	23	-	23	32

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Demora em Atendimento	59	18,27	57	12	45	75
Falta de Médico	59	18,27	51	16	35	73
Atendimento	45	13,93	28	3	25	63
Falta de Medicamento	39	12,07	48	25	23	19
Demora em Marcar Consulta	28	8,67	30	9	21	21
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	15	4,64	15	2	13	29
Falta de Material	12	3,72	9	2	7	16
Fiscalização Ausente/Ineficaz	9	2,79	19	1	18	28
Demora em Marcar Exame	8	2,48	9	1	8	12
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	1,24	4	1	3	4
Falta de Informação	4	1,24	10	3	7	6
Falta de Vacina	4	1,24	4	2	2	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	4	1,24	-	-	-	3
Consulta Desmarcada	3	0,93	1	1	-	-
Demora para Resultado e Entrega de Exame	3	0,93	2	2	-	2
Descumprimento do Horário de Trabalho	3	0,93	6	1	5	1
Falta de Equipamentos	3	0,93	2	-	2	6
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	0,93	6	-	6	4
Demora em Marcar Cirurgia	2	0,62	6	1	5	4
Descumprimento do Horário de Funcionamento de CS	2	0,62	1	1	-	1
Falta de Segurança	2	0,62	1	1	-	1
Horário de Atendimento	2	0,62	1	-	1	3
Nº Servidores insuficiente	2	0,62	7	1	6	3
Demora para Entrega de Documento	1	0,31	-	-	-	1
Estrutura Precária de CS	1	0,31	6	-	6	8

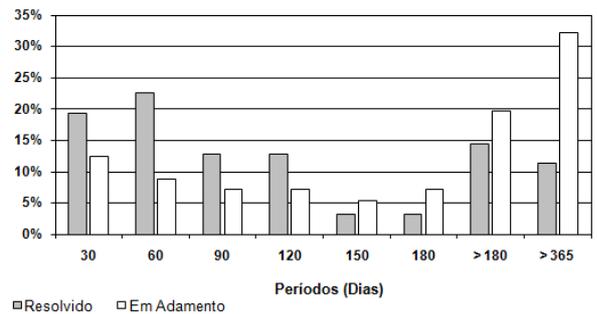
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,31	1	1	-	-
Extravio de Prontuário	1	0,31	3	-	3	3
Falta de Dentista	1	0,31	2	-	2	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,31	4	-	4	4
Falta de servidor	1	0,31	-	-	-	1
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,31	-	-	-	1
Extravio de Resultado de Exame	-	-	-	-	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	3	-	3	-
Falta de manutenção de patrimônio público	-	-	-	-	-	1
Falta de rampa para deficientes	-	-	2	-	2	-
Infestação Animais	-	-	2	-	2	-
Processo Moroso	-	-	1	-	1	-
Transferência de CS	-	-	1	-	1	1
Total	323	100	342	86	256	395

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	7	46,67	5	4	1	6
Encaminhado para Ciência	4	26,67	5	-	5	3
Encaminhado para Providência	3	20,00	1	-	1	3
Sugestões	1	6,67	4	-	4	1
Total	15	100	15	4	11	13

SMU – S. M. DE URBANISMO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	12	24,00
Em Trâmite	3	6,00
Sem Resposta	12	24,00
Resolvido	23	46,00
Total	50	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



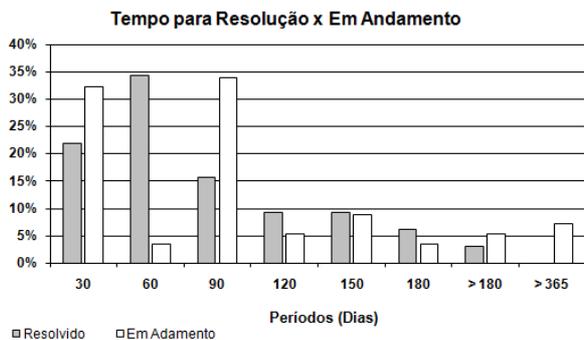
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	19	43,2	21	8	13	27
Perturbação Sossego	13	29,6	18	6	12	16
Processo Moroso	6	13,6	8	3	5	4
Atendimento	3	6,82	2	2	-	2
Construção Irregular	2	4,55	6	2	4	1
Demora em Atendimento	1	2,27	-	-	-	1
Comércio Irregular	-	-	2	-	2	1

Falta de Informação	-	-	-	-	-	1
Invasão Área Pública	-	-	1	-	1	-
	44	100	58	21	37	53

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	57,14	1	1	-	1
Encaminhado para Solicitar Informações	3	42,86	3	1	2	2
	7	100	4	2	2	3

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	5	12,50
Em Trâmite	8	20,00
Sem Resposta	14	35,00
Resolvido	13	32,50
	40	100



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Período	Acumulado	
Falta do Dever de Urbanidade	2	66,67	1	-	-	2
Prevaricação	1	33,33	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	-	-	-	2
Omissão	-	-	-	-	-	1
	3	100	1	1	-	7

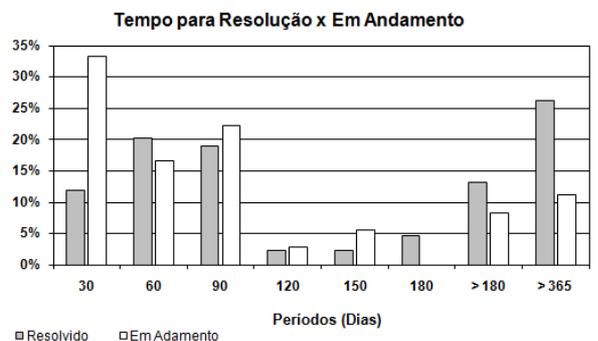
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	16,67	2	1	1	10
Manutenção de Sinalização Viária	5	16,67	1	-	1	5
Falta Sinalização Trânsito	3	10,00	4	1	3	3
Implantação de Lombada	3	10,00	3	1	2	3
Transporte Programa PAI	3	10,00	2	3	-1	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	6,67	1	-	1	2
Não Cumprimento de Itinerário	2	6,67	-	-	-	3
Sinalização	2	6,67	4	-	4	10
Atendimento	1	3,33	2	1	1	1
Falta de Informação	1	3,33	1	1	-	-

Mau Estado Conservação Ônibus	1	3,33	-	-	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	1	3,33	1	1	-	1
Mudança de ponto de ônibus	1	3,33	-	-	-	-
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Concessão de Benefícios	-	-	2	-	2	-
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
	30	100	26	9	17	41

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	6	75,00	4	4	-	3
Encaminhado para Ciência	2	25,00	1	-	1	2
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1
	8	100	5	4	1	6

SMF – S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	4	8,89
Em Trâmite	10	22,22
Sem Resposta	14	31,11
Resolvido	17	37,78
	45	100



Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Serviços On-line	13	32,50	7	7	-	5
Revisão IPTU	7	17,50	34	3	31	5
Atendimento	4	10,00	2	1	1	4
Impugnação ISSQN	3	7,50	2	1	1	2
Processo Moroso	3	7,50	5	1	4	2
Isenção IPTU	2	5,00	1	-	1	2
Restituição IPTU	2	5,00	3	1	2	2
Certidão de Valor Venal	1	2,50	1	1	-	-
Cobrança Indevida	1	2,50	2	-	2	1
Demora encerramento ISSQN	1	2,50	4	-	4	1
Desdobramento IPTU	1	2,50	1	-	1	3
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	2,50	-	-	-	1

Restituição ISSQN	1	2,50	2	1	1	-
Cancelamento Débito IPTU	-	-	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	-	-	2	-	2	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	2	-	2	-
Compensação IPTU	-	-	2	-	2	1
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	1	-	1	1
Impostos e Taxas (*)	-	-	6	-	6	1
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Revisão ISSQN	-	-	2	-	2	-
	40	100	81	16	65	32

(*) 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.

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	3	75,00	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	1	25,00	-	-	-	1
	4	100	-	-	-	4

Campinas, 10 de novembro de 2010.
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município