

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE DE 2011

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

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	933	61
Orientação	587	39
	1.520	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 (0800-7727456)	1118	74
Internet	296	19
Pessoal	105	7
Carta	1	0
	1.520	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	811	87
Anônimo	104	11
Não autoriza a identificação	18	2
	933	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	147	15
Em Trâmite	77	8
Sem Resposta	409	42
Resolvido	342	35
	975	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 segundo trimestre de 2011.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no segundo trimestre de 2011.

"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	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	18	48,65	10	3	7	19
Falta do Dever de Urbanidade	11	29,73	10	5	5	14
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	5,41	-	-	-	4
Abuso Autoridade	1	2,70	-	-	-	7
Assédio Moral	1	2,70	2	-	2	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	2,70	1	-	1	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	2,70	-	-	-	1
Falsificação de Documento Público/Particular	1	2,70	-	-	-	1
Maus Tratos	1	2,70	1	1	-	-
Ameaça	-	-	-	-	-	2

Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	2	-	2	-
	37	100,00	26	9	17	53

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	121	13,36	78	14	64	814
Atendimento	80	8,83	64	21	43	97
Limpeza de Terreno	62	6,84	91	28	63	39
Fiscalização Ausente/Ineficaz	54	5,96	55	18	37	77
Demora em Atendimento	51	5,63	52	16	36	52
Falta de Medicamento	40	4,42	76	13	63	43
Conservação de Área Pública	38	4,19	43	13	30	80
Calçamento e Muramento	28	3,09	49	9	40	22
Falta de Médico	27	2,98	32	4	28	28
Demora em Marcar Consulta	26	2,87	14	6	8	24
Buracos	24	2,65	36	11	25	26
Processo Moroso	20	2,21	20	11	9	44
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	19	2,10	7	1	6	29
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	17	1,88	10	8	2	10
Perturbação Sossego	16	1,77	23	6	17	22
Demora em Marcar Exame	15	1,66	15	6	9	13
Conservação de Passeio Público	14	1,55	7	5	2	15
Falta de Informação	13	1,43	17	6	11	15
Consulta Desmarcada	12	1,32	4	2	2	12
Falta de Material	11	1,21	13	3	10	12
Pavimentação	11	1,21	23	6	17	44
Nº Servidores insuficiente	7	0,77	5	3	2	8
Estrutura Precária de CS	6	0,66	3	2	1	9
Falta de Manutenção dos Equipamentos	6	0,66	7	2	5	6
Demora em Marcar Cirurgia	5	0,55	4	3	1	9
Falta de Vaga em Creche	5	0,55	5	4	1	1
Falta Iluminação	5	0,55	7	2	5	26
Horário de Atendimento	5	0,55	2	1	1	6
Limpeza Pública	5	0,55	7	2	5	8
Rede de Esgoto	5	0,55	7	5	2	-
Restituição IPTU	5	0,55	6	3	3	5
Revisão IPTU	5	0,55	4	1	3	18
Serviços On-line	5	0,55	8	5	3	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	5	0,55	-	-	-	6
Comércio Irregular	4	0,44	3	2	1	4
Demora para Resultado e Entrega de Exame	4	0,44	2	2	-	3
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	0,44	2	2	-	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	4	0,44	4	1	3	3
Falta de uniforme	4	0,44	3	1	2	3
Limpeza de Fossa Sêptica	4	0,44	4	4	-	1
Retirada de Entulhos	4	0,44	5	3	2	2
Sinalização	4	0,44	5	1	4	5
Aprovação de planta de imóvel	3	0,33	5	3	2	-
Boca de Lobo	3	0,33	2	-	2	10
Cobrança Indevida	3	0,33	2	1	1	3
Conserto de Passeio Danificado	3	0,33	9	1	8	2

Entupimento de Boca de Lobo	3	0,33	6	3	3	4
Extravio de Prontuário	3	0,33	2	2	-	2
Falta de Vaga para Internação	3	0,33	2	2	-	1
Implantação de Lombada	3	0,33	2	1	1	3
Não Cumprimento de Itinerário	3	0,33	2	1	1	5
Rede de Água	3	0,33	4	3	1	-
Retirada de Galhos	3	0,33	3	1	2	4
Retirada de Tronco	3	0,33	2	-	2	7
Viela	3	0,33	5	1	4	4
Cancelamento Débito IPTU	2	0,22	2	2	-	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	2	0,22	2	2	-	-
Cirurgia Desmarcada	2	0,22	-	-	-	2
Corte de Água	2	0,22	3	2	1	-
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	2	0,22	2	1	1	1
Extravio de encaminhamento para exame	2	0,22	2	2	-	-
Extravio de Resultado de Exame	2	0,22	1	1	-	2
Falta de Equipamentos	2	0,22	1	1	-	2
Grade de Boca de Lobo	2	0,22	1	-	1	4
Implantação de radar	2	0,22	1	1	-	1
Manutenção de Sinalização Viária	2	0,22	3	1	2	1
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	2	0,22	2	2	-	-
Mudança de ponto de ônibus	2	0,22	1	1	-	1
Multas	2	0,22	1	1	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	0,22	1	1	-	1
Recapeamento	2	0,22	3	1	2	2
Remoção de Árvore	2	0,22	2	1	1	2
Alteração Itinerário de Ônibus	1	0,11	1	1	-	-
Ausência de Fila Preferencial	1	0,11	3	1	2	-
Cancelamento Débito ISSQN	1	0,11	4	1	3	-
Certidão de Valor Venal	1	0,11	-	-	-	1
Compensação IPTU	1	0,11	4	1	3	-
Concessão de Benefícios	1	0,11	1	1	-	-
Construção Irregular	1	0,11	2	-	2	4
Demora coleta de lixo	1	0,11	1	-	1	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,11	-	-	-	2
Desabastecimento de Água	1	0,11	1	1	-	-
Descumprimento de Prazo Legal	1	0,11	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	1	0,11	-	-	-	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,11	-	-	-	5
Estacionamento Irregular	1	0,11	2	-	2	2
Falta de Água	1	0,11	-	-	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,11	1	1	-	1
Falta de manutenção de patrimônio público	1	0,11	1	-	1	2
Falta de rampa para deficientes	1	0,11	1	1	-	-
Falta de servidor	1	0,11	1	-	1	2
Falta Sinalização Trânsito	1	0,11	2	-	2	1
Impugnação ISSQN	1	0,11	2	1	1	-
Infestação Animais	1	0,11	13	-	13	6
Invasão Área Pública	1	0,11	1	-	1	1
Mau Estado Conservação Ônibus	1	0,11	1	-	1	1

Melhoria de ponto de ônibus	1	0,11	1	-	1	1
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,11	1	-	1	1
Rampas de Acesso Inadequadas	1	0,11	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	1	0,11	1	1	-	1
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,11	-	-	-	2
Suspensão Vale Transporte	1	0,11	3	-	3	4
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	1	0,11	1	-	1	1
Transporte de Paciente	1	0,11	1	-	1	1
Transporte Programa PAI	1	0,11	2	1	1	-
Cancelamento isenção IPTU	-	0,00	-	-	-	1
Cauterização de raiz da árvore	-	0,00	-	-	-	10
Demora Coleta Seletiva de Lixo	-	0,00	2	-	2	-
Demora encerramento ISSQN	-	0,00	1	-	1	-
Demora para Entrega de Prótese	-	-	1	-	1	-
Falta de Dentista	-	-	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	3
Falta de Habitação	-	-	1	-	1	-
Falta de monitores em creche/escola	-	-	1	-	1	-
Falta de Professor	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança	-	-	2	-	2	2
Falta de Vaga em Escola Fundamental	-	-	2	-	2	-
Isenção IPTU	-	-	3	-	3	2
Linhas de Ônibus Insuficientes	-	-	1	-	1	-
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	-	-	1	-	1	-
Reparo de Guia	-	-	2	-	2	4
Restituição ISSQN	-	-	3	-	3	-
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Revisão ISSQN	-	-	3	-	3	1
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
906	100	972	306	666	1.779	

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	40,38	47	18	29	46
Encaminhado para Ciência	23	22,12	27	6	21	35
Elogios	18	17,31	24	16	8	2
Sugestões	12	11,54	15	6	9	14
Encaminhado para Providência	9	8,65	11	5	6	16
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	0	0,00	1	-	1	5
104	100	125	51	74	118	

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 pelo não preenchimento	41	5
Válidos	738	95
	779	100

738 100

Sexo	Total	(%)
Masculino	259	35
Feminino	479	65
	738	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	3	0
18 - 30	83	11
31 - 40	170	23
41 - 50	156	21
51 - 59	148	20
A partir de 60	178	24
	738	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	4	1
Ensino Fundamental Incompleto	29	4
Ensino Fundamental	144	20
Ensino Médio Incompleto	17	2
Ensino Médio	329	45
Ensino Superior Incompleto	36	5
Ensino Superior	178	24
Optou por não responder	1	0
	738	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	177	24
Do lar	87	12
Autônomo	80	11
Desempregado	28	4
Setor Público	93	13
Setor Privado	253	34
Terceiro Setor	3	0
Setor Informal	8	1
Estudante	9	1
	738	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	171	23
Noroeste	80	11
Norte	146	20
Sudoeste	125	17
Sul	203	28
Outras Cidades	13	2
	738	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodscendente	1	0
Branca	572	78
Negra	53	7
Amarela	4	1
Parda	91	12
Indígena	2	0
Outros	13	2
Optou por não responder	2	0

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	38	8	29	13	32
Limpeza de Terreno	17	1	11	6	17
Atendimento	15	12	13	7	22
Fiscalização Ausente/Ineficaz	9	2	7	3	9
Demora em Atendimento	9	12	6	4	12
Conservação de Área Pública	7	9	5	5	11
Falta de Medicamento	8	5	3	8	14
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	-	8	2	2
Falta de Médico	5	3	3	10	6
Buracos	4	-	6	9	5
Restituição IPTU	1	-	2	-	1
Aprovação de planta de imóvel	2	-	-	-	-
Multas	1	-	-	-	-
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	-	-	3	-
Processo Moroso	4	2	5	1	5

Campinas, 31 de agosto de 2011
 José Vasconcelos Travassos Sarinho
 Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2º TRIMESTRE DE 2011

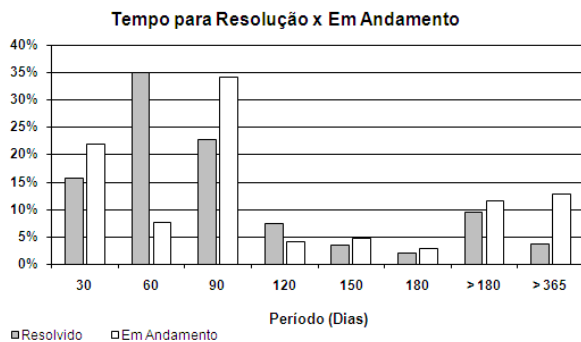
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do segundo trimestre de 2011, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	339	360	101	259	1.140
SMS - S.M. de Saúde	347	303	85	218	407
SMU - S.M. de Urbanismo	57	62	25	37	68
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	55	53	20	33	61
SMF - S.M. de Finanças	27	48	16	32	40
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	15	11	8	3	32
SME - S.M. de Educação	35	51	24	27	18
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	4	5	1	4	12
SMAJ - PROCON	2	-	-	-	10
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	2	7	2	5	8
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	9	11	6	5	6
SMI - S.M. de Infraestrutura	7	11	5	6	6
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	16	17	12	5	5
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	5	2	-	2	5
SMH - S.M. de Habitação	2	4	-	4	5
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	6	5	5	-	4
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	3	6	1	5	4
GP - Gabinete do Prefeito	3	2	1	1	4
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	3	-	3	3

SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	24	29	22	7	2
Outros Órgãos	4	3	3	-	2
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	2	-	-	-	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	-	3	-	3	2
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	2	4	1	3	1
SMCASP - SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	1	1	-	1	1
SMCIT - S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	1	-	-	-	1
SMC - S.M. de Cultura	2	6	2	4	-
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	1	2	1	1	-
SMA - S.M. de Administração	1	3	1	2	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	-	-	-	-	-
SMCI - S.M. de Cooperação Internacional	-	1	-	1	-
	975	1.013	342	671	1.849

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

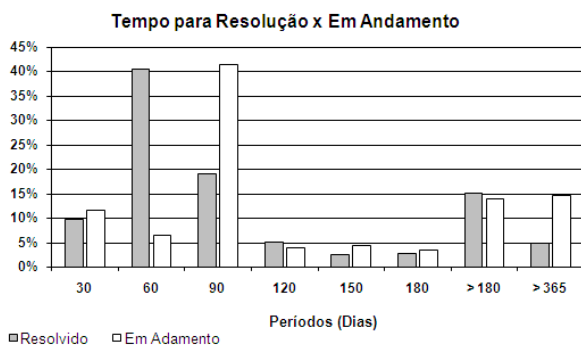
Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.



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

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	46	14
Em Trâmite	27	8
Sem Resposta	165	49
Resolvido	101	30
	339	100



Denúncias sob	Recebido	Resolvido	Em
---------------	----------	-----------	----

Averiguação	Total		Recebido no Período		Recebido em Períodos Anterior	Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	100	5	3	2	1
	4	100	5	3	2	1

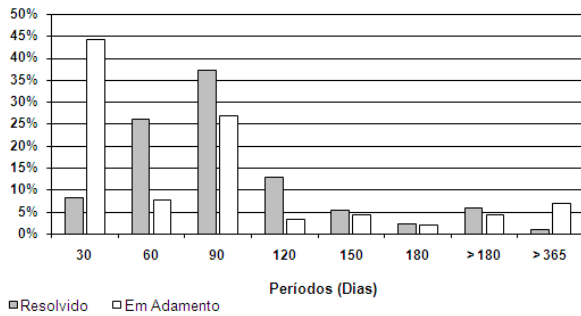
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	121	35,59	78	14	64	814
Limpeza de Terreno	62	18,24	91	28	63	39
Conservação de Área Pública	37	10,88	40	12	28	80
Calçamento e Muramento	28	8,24	48	9	39	22
Buracos	24	7,06	36	11	25	26
Conservação de Passeio Público	14	4,12	7	5	2	15
Pavimentação	10	2,94	21	5	16	43
Falta Iluminação	5	1,47	7	2	5	26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	1,47	10	3	7	11
Limpeza Pública	5	1,47	7	2	5	8
Retirada de Entulhos	4	1,18	5	3	2	2
Boca de Lobo	3	0,88	2	-	2	10
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,88	6	3	3	4
Retirada de Galhos	3	0,88	3	1	2	4
Retirada de Tronco	3	0,88	2	-	2	7
Conserto de Passeio Danificado	2	0,59	8	-	8	2
Grade de Boca de Lobo	2	0,59	1	-	1	4
Remoção de Árvore	2	0,59	2	1	1	2
Vieira	2	0,59	4	-	4	4
Demora coleta de lixo	1	0,29	1	-	1	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,29	-	-	-	5
Processo Moroso	1	0,29	1	-	1	4
Recapeamento	1	0,29	2	-	2	2
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,29	-	-	-	1
Atendimento	-	-	1	-	1	1
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	10
Demora Coleta Seletiva de Lixo	-	-	2	-	2	-
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	3
Falta de Informação	-	-	-	-	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	1
Infestação Animais	-	-	9	-	9	-
Perturbação Sossego	-	-	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	-	-	-	-	-	1
Reparo de Guia	-	-	2	-	2	4
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
	340	100	397	99	298	1161

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	8	57,14	8	5	3	4
Encaminhado para Ciência	2	14,29	1	-	1	4
Elogios	2	14,29	2	2	-	-

Encaminhado para Providência	1	7,14	-	-	-	5
Sugestões	1	7,14	2	1	1	3
	14	100	13	8	5	16

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	64	18
Em Trâmite	20	6
Sem Resposta	178	51
Resolvido	85	25
	347	100

Tempo para Resolução x Em Andamento

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	12	54,55	2	-	2	13
Falta do Dever de Urbanidade	5	22,73	5	1	4	10
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	9,09	-	-	-	3
Assédio Moral	1	4,55	-	-	-	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	4,55	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	4,55	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	4
	22	100	7	1	6	35

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	57	16,38	48	12	36	72
Demora em Atendimento	47	13,51	47	15	32	48
Falta de Medicamento	40	11,49	76	13	63	43
Falta de Médico	27	7,76	32	4	28	28
Demora em Marcar Consulta	25	7,18	13	5	8	24
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	19	5,46	7	1	6	29
Fiscalização Ausente/Ineficaz	19	5,46	12	3	9	29
Demora em Marcar Exame	13	3,74	13	4	9	13
Consulta Desmarcada	12	3,45	4	2	2	12
Falta de Material	11	3,16	13	3	10	12
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	8	2,30	1	1	-	8
Estrutura Precária de CS	6	1,72	3	2	1	9
Nº Servidores insuficiente	6	1,72	5	3	2	7
Falta de Manutenção dos Equipamentos	5	1,44	4	1	3	5

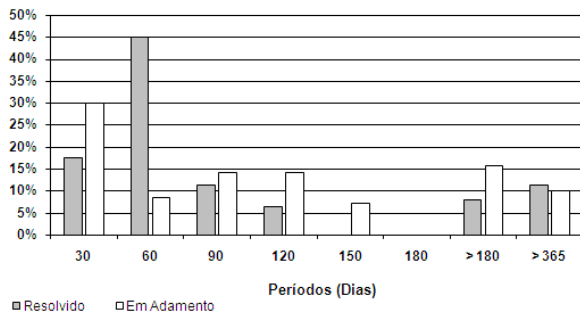
Horário de Atendimento	5	1,44	2	1	1	6
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	5	1,44	-	-	-	6
Demora para Resultado e Entrega de Exame	4	1,15	2	2	-	3
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	1,15	2	2	-	2
Falta de Informação	4	1,15	6	1	5	5
Falta de Limpeza e Higiene no Local	4	1,15	2	1	1	3
Demora em Marcar Cirurgia	3	0,86	2	1	1	9
Extravio de Prontuário	3	0,86	2	2	-	2
Extravio de encaminhamento para exame	2	0,57	2	2	-	-
Extravio de Resultado de Exame	2	0,57	1	1	-	2
Falta de Equipamentos	2	0,57	1	1	-	2
Processo Moroso	2	0,57	1	1	-	3
Ausência de Fila Preferencial	1	0,29	3	1	2	-
Cirurgia Desmarcada	1	0,29	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,29	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	1	0,29	-	-	-	1
Falta de Água	1	0,29	-	-	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,29	1	1	-	1
Falta de manutenção de patrimônio público	1	0,29	1	-	1	2
Falta de servidor	1	0,29	1	-	1	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,29	-	-	-	1
Infestação Animais	1	0,29	4	-	4	6
Qualidade de Medicamento ou Material	1	0,29	1	-	1	1
Rampas de Acesso Inadequadas	1	0,29	-	-	-	1
Transporte de Paciente	1	0,29	1	-	1	1
Demora para Entrega de Prótese	-	-	1	-	1	-
Falta de Dentista	-	-	-	-	-	1
Limpeza de Fossa Séptica	-	-	-	-	-	1
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outra Cidade	-	-	1	-	1	-
Transferência de CS	-	-	-	-	-	1
	348	100	315	86	229	403

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	7	29,17	7	1	6	10
Encaminhado para Ciência	7	29,17	6	2	4	8
Elogios	6	25,00	10	5	5	1
Sugestão	2	8,33	1	1	-	2
Encaminhado para Providência	2	8,33	2	1	1	3
	24	100	26	10	16	24

SMU – S. M. DE URBANISMO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	12	21
Em Trâmite	6	11
Sem Resposta	14	25
Resolvido	25	44
	57	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



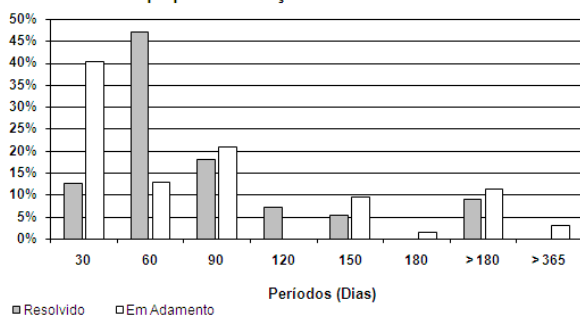
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	25	47,17	24	11	13	29
Perturbação Sossego	16	30,19	23	6	17	21
Comércio Irregular	4	7,55	3	2	1	4
Aprovação de planta de imóvel	3	5,66	5	3	2	-
Falta de Informação	2	3,77	1	1	-	2
Atendimento	1	1,89	-	-	-	2
Construção Irregular	1	1,89	1	-	1	4
Processo Moroso	1	1,89	-	-	-	4
Demora para Entrega de Documento	-	-	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	1
Total	53	100	58	23	35	68

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	2	50	2	1	1	1
Encaminhado para Ciência	1	25	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	1	25	1	1	-	-
Total	4	100	3	2	1	2

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	8	15
Em Trâmite	2	4
Sem Resposta	25	45
Resolvido	20	36
Total	55	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Reclamações	Recebido	Resolvido	Em
-------------	----------	-----------	----

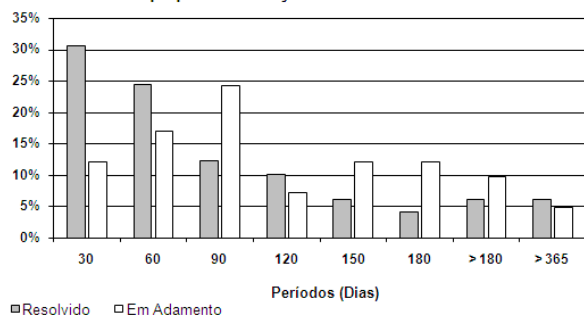
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Atendimento	4	10,26	1	1	-	5
Sinalização	4	10,26	5	1	4	5
Fiscalização Ausente/Ineficaz	3	7,69	4	-	4	7
Implantação de Lombada	3	7,69	2	1	1	3
Não Cumprimento de Itinerário	3	7,69	2	1	1	5
Cobrança Indevida	2	5,13	-	-	-	3
Falta de Informação	2	5,13	1	1	-	2
Implantação de radar	2	5,13	1	1	-	1
Manutenção de Sinalização Viária	2	5,13	3	1	2	1
Mudança de ponto de ônibus	2	5,13	1	1	-	1
Multas	2	5,13	1	1	-	1
Alteração Itinerário de Ônibus	1	2,56	1	1	-	-
Falta de rampa para deficientes	1	2,56	1	1	-	-
Falta Sinalização Trânsito	1	2,56	2	-	2	1
Mau Estado Conservação Ônibus	1	2,56	1	-	1	1
Melhoria de ponto de ônibus	1	2,56	1	-	1	1
Processo Moroso	1	2,56	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	1	2,56	1	1	-	-
Suspensão Vale Transporte	1	2,56	3	-	3	4
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	1	2,56	1	-	1	1
Transporte Programa PAI	1	2,56	2	1	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	-
Linhas de Ônibus Insuficientes	-	-	1	-	1	-
Total	39	100	36	13	23	43

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	6	33,33	4	1	3	9
Elogios	5	27,78	5	5	-	-
Sugestões	4	22,22	5	3	2	2
Encaminhado para Solicitar Informações	2	11,11	2	-	2	6
Encaminhado para Providência	1	5,56	2	-	2	2
Total	18	100	18	9	9	19

SMF – S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	1	4
Em Trâmite	4	15
Sem Resposta	6	22
Resolvido	16	59
Total	27	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Restituição IPTU	5	19,23	6	3	3	5
Revisão IPTU	5	19,23	4	1	3	18
Serviços On-line	5	19,23	8	5	3	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	7,69	1	1	-	1
Cancelamento Débito IPTU	1	3,85	1	1	-	-
Cancelamento Débito ISSQN	1	3,85	4	1	3	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	3,85	1	1	-	-
Certidão de Valor Venal	1	3,85	-	-	-	1
Compensação IPTU	1	3,85	4	1	3	-
Desdobramento IPTU	1	3,85	-	-	-	1
Falta de Informação	1	3,85	1	-	1	1
Impugnação ISSQN	1	3,85	2	1	1	-
Processo Moroso	1	3,85	1	1	-	-
Atendimento	-	-	1	-	1	3
Cancelamento isenção IPTU	-	-	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	-	-	1	-	1	-
Isenção IPTU	-	-	3	-	3	2
Restituição ISSQN	-	-	3	-	3	-
Revisão ISSQN	-	-	3	-	3	1
Total	26	100	44	16	28	34

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	1	50	-	-	-	1
Elogio	1	50	1	-	1	1
Encaminhado para Ciência	-	-	3	-	3	2
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	-
Total	2	100	5	-	5	4

Campinas, 31 de Agosto de 2011
 José Vasconcelos Travassos Sarinho
 Ouvidor Geral do Município