

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES*3º 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 terceiro trimestre de 2011, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	869	65%
Orientação	458	35%
	1.327	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)	979	74%
Internet (*)	245	18%
Pessoal	98	7%
Carta	5	0%
	1.327	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	752	87%
Anônimo	104	12%
Não autoriza a identificação	13	1%
	869	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	165	19%
Em Trâmite	69	8%
Sem Resposta	368	42%
Resolvido	282	32%
	884	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 2011.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no terceiro 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	12	28,57	10	3	7	21
Falta do Dever de Urbanidade	10	23,81	9	1	8	16
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	10	23,81	4	1	3	10
Abuso Autoridade	2	4,76	2	1	1	7
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	4,76	3	2	1	-
Assédio Moral	1	2,38	3	1	2	2
Danos ao Patrimônio Particular	1	2,38	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	2,38	-	-	-	1
Falsificação de Documento Público/Particular	1	2,38	1	-	1	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	2,38	1	1	-	-

Maus Tratos	1	2,38	-	-	-	1
Ameaça	-	-	2	-	2	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
	42	100	35	10	25	61

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	118	14,64	79	2	77	861
Falta de Medicamento	78	9,68	87	49	38	35
Atendimento	68	8,44	73	14	59	92
Fiscalização Ausente/Ineficaz	48	5,96	57	17	40	74
Demora em Atendimento	45	5,58	43	7	36	54
Demora em Marcar Consulta	33	4,09	20	4	16	37
Falta de Médico	28	3,47	28	6	22	28
Perturbação Sossego	28	3,47	29	14	15	23
Buracos	24	2,98	16	7	9	35
Limpeza de Terreno	21	2,61	41	7	34	20
Processo Moroso	20	2,48	15	9	6	51
Conservação de Área Pública	17	2,11	27	5	22	71
Falta de Material	17	2,11	8	2	6	21
Demora em Marcar Exame	16	1,99	14	6	8	15
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	13	1,61	14	1	13	27
Conservação de Passeio Público	11	1,36	13	3	10	15
Serviços On-line	10	1,24	10	10	-	-
Demora em Marcar Cirurgia	9	1,12	5	2	3	14
Aprovação de planta de imóvel	8	0,99	3	3	-	5
Construção Irregular	8	0,99	3	-	3	10
Consulta Desmarcada	7	0,87	10	1	9	9
Falta de Informação	6	0,74	10	3	7	11
Rede de Água	6	0,74	6	6	-	-
Rede de Esgoto	6	0,74	6	6	-	-
Restituição IPTU	6	0,74	6	3	3	6
Boca de Lobo	5	0,62	5	2	3	10
Falta de Limpeza e Higiene no Local	5	0,62	2	-	2	6
Não Cumprimento de Itinerário	5	0,62	1	-	1	9
Solicitação de Boca de Lobo	5	0,62	1	1	-	5
Suspensão Vale Transporte	5	0,62	3	-	3	6
Falta de manutenção de patrimônio público	4	0,50	2	1	1	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	4	0,50	2	-	2	9
Falta Iluminação	4	0,50	5	-	5	25
Grade de Boca de Lobo	4	0,50	1	-	1	7
Pavimentação	4	0,50	16	2	14	35
Revisão IPTU	4	0,50	4	1	3	19
Corte de Água	3	0,37	3	3	-	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	3	0,37	2	1	1	3
Falta de Dentista	3	0,37	3	2	1	1
Falta de servidor	3	0,37	1	1	-	4
Falta de Vaga em Creche	3	0,37	4	3	1	-
Falta Sinalização Trânsito	3	0,37	1	1	-	3
Implantação de Lombada	3	0,37	4	3	1	1
Limpeza de Fossa Séptica	3	0,37	4	3	1	-

Qualidade de Medicamento ou Material	3	0,37	2	1	1	2	Horário de Atendimento	1	0,12	6	-	6	1
Retirada de Galhos	3	0,37	2	1	1	5	Não Pagamento de Fornecedor	1	0,12	-	-	-	1
Transferência de CS	3	0,37	1	1	-	3	Recapeamento	1	0,12	1	-	1	2
Viela	3	0,37	2	-	2	5	Restituição ISSQN	1	0,12	-	-	-	1
concurso	2	0,25	-	-	-	2	Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,12	5	-	5	2
Conserto de Passeio Danificado	2	0,25	2	1	1	3	Sinalização	1	0,12	3	1	2	4
Demora coleta de lixo	2	0,25	3	2	1	-	Transferência de Escola	1	0,12	1	1	-	-
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,25	1	1	-	1	Transporte Programa PAI	1	0,12	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	2	0,25	1	-	1	3	Cancelamento isenção IPTU	-	-	-	-	-	1
Extravio de Prontuário	2	0,25	1	-	1	3	Cauterização de raiz da árvore	-	-	1	-	1	9
Falta de Estacionamento	2	0,25	-	-	-	2	Comércio Irregular	-	-	2	-	2	4
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,25	1	-	1	2	Compensação IPTU	-	-	1	-	1	3
Falta de Segurança	2	0,25	1	-	1	3	Demora para Entrega de Documento	-	-	1	-	1	1
Impugnação ISSQN	2	0,25	-	-	-	2	Descumprimento de Prazo Legal	-	-	-	-	-	1
Limpeza Pública	2	0,25	4	-	4	6	Falta de Equipamentos	-	-	1	-	1	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	0,25	-	-	-	2	Falta de uniforme	-	-	3	-	3	-
Manutenção de Sinalização Viária	2	0,25	1	1	-	2	Implantação de radar	-	-	1	-	1	-
Reparo de Guia	2	0,25	-	-	-	7	Infestação Animais	-	-	3	-	3	3
Retirada de Tronco	2	0,25	1	-	1	8	Invasão Área Pública	-	-	1	-	1	-
Revisão ISSQN	2	0,25	1	1	-	2	Isonção IPTU	-	-	-	-	-	2
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	2	0,25	11	2	9	1	Mau Estado Conservação Ônibus	-	-	-	-	-	1
Ausência de Fila Preferencial	1	0,12	-	-	-	1	Melhoria de ponto de ônibus	-	-	1	-	1	-
Caçamento e Muramento	1	0,12	18	1	17	7	Mudança de ponto de ônibus	-	-	1	-	1	-
Cancelamento Débito IPTU	1	0,12	-	-	-	1	Multas	-	-	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	1	0,12	1	-	1	1	Nº Servidores insuficiente	-	-	6	-	6	2
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,12	-	-	-	1	Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	-
Certidão de Valor Venal	1	0,12	1	-	1	1	Rampas de Acesso Inadequadas	-	-	1	-	1	-
Cirurgia Desmarcada	1	0,12	2	-	2	1	Rebaixamento de Guia	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	1	0,12	3	-	3	1	Remoção de Árvore	-	-	1	-	1	2
Concessão de Benefícios	1	0,12	1	1	-	-	Retirada de Entulhos	-	-	1	-	1	1
Corte de benefício	1	0,12	-	-	-	1	Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	1	0,12	-	-	-	1	Transporte coletivo - não cumprimento de horário	-	-	-	-	-	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,12	3	1	2	1	Transporte de Paciente	-	-	-	-	-	1
Desabastecimento de Água	1	0,12	1	1	-	-	Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	1	0,12	-	-	-	2							
Entupimento de Boca de Lobo	1	0,12	1	1	-	4	806	100	811	235	576	1.816	
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,12	1	-	1	5							
Estrutura Precária de CS	1	0,12	3	-	3	7							
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	1	0,12	2	1	1	-							
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,12	-	-	-	1							
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	0,12	1	1	-	-							
Extravio de Resultado de Exame	1	0,12	1	-	1	2							
Falta de Água	1	0,12	2	1	1	-							
Falta de Condições de Trabalho	1	0,12	-	-	-	1							
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,12	1	-	1	3							
Falta de monitores em creche/escola	1	0,12	1	1	-	-							
Falta de Refeição na Escola	1	0,12	-	-	-	1							
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	0,12	1	1	-	-							
Falta de Vaga para Internação	1	0,12	2	1	1	-							

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	34	40,48	44	16	28	38
Encaminhado para Ciência	20	23,81	23	6	17	33
Elogios	11	13,10	12	8	4	3
Sugestões	8	9,52	13	6	7	9
Encaminhado para Providência	7	8,33	12	6	6	13
Encaminhado para Apuração do SMAJ/DPDI	4	4,76	3	1	2	6
	84	100	107	43	64	102

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.

Optou por não responder	4	0,58
	688	100

Perfil Social	Total	(%)
Opção pela não preenchimento	40	5,49
Válidos	688	94,51
	728	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	231	33,58
Feminino	457	66,42
	688	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,15
18 - 30	84	12,21
31 - 40	142	20,64
41 - 50	156	22,67
51 - 59	150	21,80
A partir de 60	155	22,53
	688	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,29
Ensino Fundamental Incompleto	38	5,52
Ensino Fundamental	149	21,66
Ensino Médio Incompleto	12	1,74
Ensino Médio	305	44,33
Ensino Superior Incompleto	42	6,10
Ensino Superior	140	20,35
	688	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	165	23,98
Do lar	106	15,41
Autônomo	83	12,06
Desempregado	29	4,22
Setor Público	72	10,47
Setor Privado	219	31,83
Terceiro Setor	2	0,29
Setor Informal	8	1,16
Estudante	4	0,58
	688	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	178	25,87
Noroeste	87	12,65
Norte	111	16,13
Sudoeste	122	17,73
Sul	178	25,87
Outras Cidades	12	1,74
	688	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	511	74,27
Negra	35	5,09
Amarela	5	0,73
Parda	115	16,72
Outros	18	2,62

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	42	5	26	11	29
Falta de Medicamento	23	10	12	16	17
Limpeza de Terreno	10	-	3	2	4
Atendimento	9	10	12	15	12
Serviços On-line	8	-	-	-	1
Demora em Atendimento	3	15	4	5	13
Demora em Marcar Consulta	4	10	2	6	8
Falta de Médico	-	9	3	10	5
Conservação de Passeio Público	2	-	5	-	2
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	1	1	2	7	1
Falta de Material	3	1	-	2	10
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	1	3	-	4
Aprovação de planta de imóvel	1	2	-	-	2
Extravio de Prontuário	-	-	-	-	1
Processo Moroso	3	2	2	1	6
Buracos	8	2	1	2	9

Campinas, 11 de Novembro de 2011
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

3º 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 terceiro trimestre de 2011, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

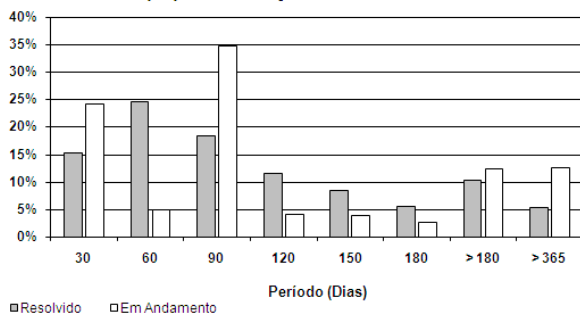
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	244	243	38	205	1.162
SMS - S.M. de Saúde	353	370	112	258	394
SMU - S.M. de Urbanismo	70	72	26	46	76
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	44	49	17	32	55
SMF - S.M. de Finanças	38	30	18	12	55
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	5	5	1	4	33
SME - S.M. de Educação	27	26	13	13	19
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	6	5	-	5	13
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	16	10	5	5	12
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	7	7	2	5	10
SMAJ - PROCON	-	-	-	-	10
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	7	4	3	1	7
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	10	11	8	3	6
SMI - S.M. de Infraestrutura	5	5	2	3	6
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	6	4	2	4
SMH - S.M. de Habitação	-	1	-	1	4
SMC - S.M. de Cultura	3	-	-	-	3

GP - Gabinete do Prefeito	-	1	-	1	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	4	2	2	2
SMCASP - SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	2	1	-	1	2
Outros Órgãos	2	2	1	1	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	2	1	1	2
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	29	30	28	2	1
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	1	-	-	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	-	-	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	1	-	1	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	2	-	2	1
SMCIT - S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	1	1	-	1	1
SMA - S.M. de Administração	1	1	1	-	-
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	-	5	-	5	-
SMCI - S.M. de Cooperação Internacional	-	-	-	-	-
Total	884	894	282	612	1.886

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

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

Tempo para Resolução x Em Andamento

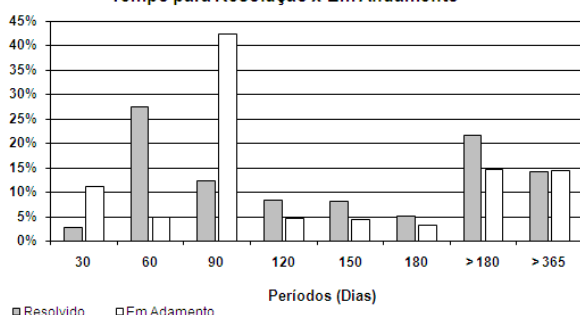


Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no terceiro trimestre de 2011.

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	39	15,98
Em Trâmite	11	4,51
Sem Resposta	156	63,93
Resolvido	38	15,57
Total	244	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	4	100	5	3	2	1
Total	4	100	5	3	2	1

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	118	48,76	79	2	77	861
Buracos	22	9,09	14	5	9	35
Limpeza de Terreno	21	8,68	41	7	34	20
Conservação de Área Pública	17	7,02	27	5	22	71
Conservação de Passeio Público	11	4,55	13	3	10	15
Boca de Lobo	5	2,07	5	2	3	10
Solicitação de Boca de Lobo	5	2,07	1	1	-	5
Falta Iluminação	4	1,65	5	-	5	25
Grade de Boca de Lobo	4	1,65	1	-	1	7
Pavimentação	4	1,65	15	2	13	34
Fiscalização Ausente/Ineficaz	3	1,24	3	2	1	11
Retirada de Galhos	3	1,24	2	1	1	5
Vieira	3	1,24	2	-	2	5
Demora coleta de lixo	2	0,83	3	2	1	-
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,83	1	1	-	1
Limpeza Pública	2	0,83	4	-	4	6
Processo Moroso	2	0,83	2	1	1	4
Reparo de Guia	2	0,83	-	-	-	7
Retirada de Tronco	2	0,83	1	-	1	8
Atendimento	1	0,41	2	1	1	-
Calçamento e Muramento	1	0,41	18	1	17	7
Conserto de Passeio Danificado	1	0,41	1	-	1	3
Entupimento de Boca de Lobo	1	0,41	1	1	-	4
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,41	1	-	1	5
Falta de Informação	1	0,41	1	1	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,41	1	-	1	1
Falta de Segurança	1	0,41	-	-	-	2
Falta de servidor	1	0,41	-	-	-	1
Recapeamento	1	0,41	1	-	1	2
Cauterização de raiz da árvore	-	-	1	-	1	9
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	2
Perturbação Sossego	-	-	-	-	-	1
Rebaixamento de Guia	-	-	1	-	1	-
Remoção de Árvore	-	-	1	-	1	2
Retirada de Entulhos	-	-	1	-	1	1
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Total	242	100	250	38	212	1.173

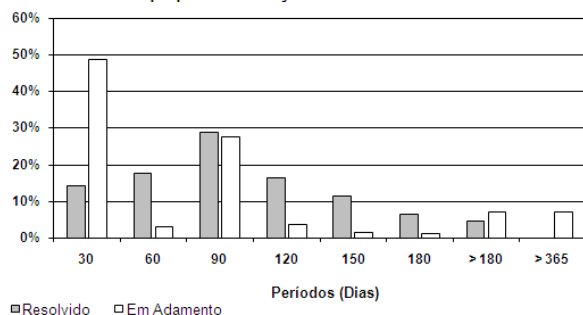
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	2	40,00	2	-	2	5

Encaminhado para Providência	1	20,00	2	1	1	4
Elogios	1	20,00	-	-	-	1
Sugestões	1	20,00	-	-	-	4
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	4	-	4	2
	5	100	8	1	7	16

SMS - S. M. DE SAÚDE

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	66	18,70
Em Trâmite	21	5,95
Sem Resposta	154	43,63
Resolvido	112	31,73
	353	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	7	43,75	2	-	2	8
Falta do Dever de Urbanidade	4	25,00	6	1	5	9
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	25,00	5	1	4	12
Maus Tratos	1	6,25	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	4
Assédio Moral	-	-	1	-	1	2
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
	16	100	15	2	13	37

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Medicamento	78	21,91	87	49	38	35
Atendimento	59	16,57	55	9	46	76
Demora em Atendimento	44	12,36	39	6	33	53
Demora em Marcar Consulta	33	9,27	20	4	16	37
Falta de Médico	28	7,87	28	6	22	28
Falta de Material	17	4,78	8	2	6	21
Demora em Marcar Exame	16	4,49	14	6	8	15
Fiscalização Ausente/Ineficaz	15	4,21	16	2	14	28
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	13	3,65	14	1	13	27
Consulta Desmarcada	7	1,97	10	1	9	9
Demora em Marcar Cirurgia	6	1,69	5	2	3	10

Falta de Atendimento Médico Domiciliar	3	0,84	2	1	1	3
Falta de Dentista	3	0,84	3	2	1	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	0,84	2	-	2	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,84	1	-	1	8
Qualidade de Medicamento ou Material	3	0,84	2	1	1	2
Transferência de CS	3	0,84	1	1	-	3
concurso	2	0,56	-	-	-	2
Extravio de Prontuário	2	0,56	1	-	1	3
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,56	1	-	1	2
Ausência de Fila Preferencial	1	0,28	-	-	-	1
Cirurgia Desmarcada	1	0,28	1	-	1	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,28	3	1	2	1
Estrutura Precária de CS	1	0,28	3	-	3	7
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,28	-	-	-	1
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	0,28	1	1	-	-
Extravio de Resultado de Exame	1	0,28	1	-	1	2
Falta de Água	1	0,28	2	1	1	-
Falta de Estacionamento	1	0,28	-	-	-	1
Falta de Informação	1	0,28	3	-	3	3
Falta de manutenção de patrimônio público	1	0,28	2	1	1	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,28	2	1	1	-
Horário de Atendimento	1	0,28	6	-	6	1
Não Pagamento de Fornecedor	1	0,28	-	-	-	1
Processo Moroso	1	0,28	-	-	-	4
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,28	8	1	7	1
Demora para Entrega de Documento	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Falta de Equipamentos	-	-	1	-	1	1
Falta de servidor	-	-	-	-	-	1
Infestação Animais	-	-	3	-	3	3
Limpeza de Fossa Séptica	-	-	1	-	1	-
Nº Servidores insuficiente	-	-	5	-	5	2
Rampas de Acesso Inadequadas	-	-	1	-	1	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	5	-	5	1
Transporte de Paciente	-	-	-	-	-	1
	356	100	358	99	259	402

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	7	50,00	13	5	8	4
Encaminhado para Ciência	5	35,71	5	1	4	8
Encaminhado para Providência	1	7,14	4	1	3	-
Elogios	1	7,14	-	-	-	5
	14	100	22	7	15	17

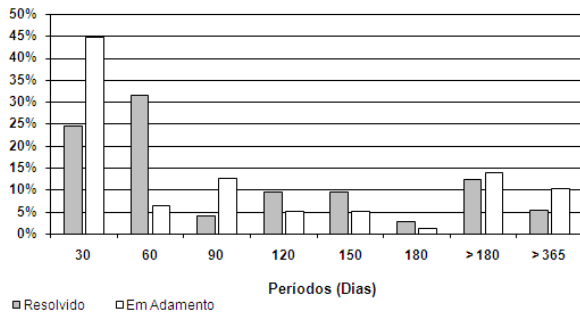
SMU – S. M. DE URBANISMO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
-----------------	-----------	-----

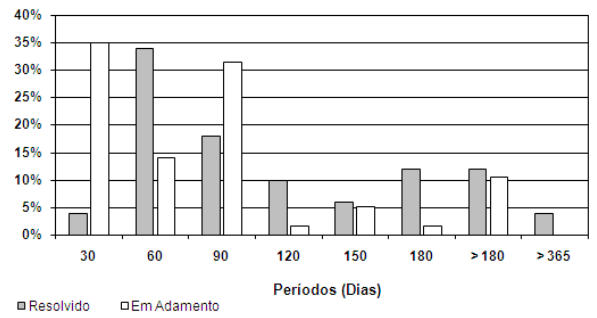
Recém Encaminhado	24	34,29
Em Trâmite	9	12,86
Sem Resposta	11	15,71
Resolvido	26	37,14
	70	100

Resolvido	17	37,78
	45	100

Tempo para Resolução x Em Andamento



Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	1	50,00	1	1	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	50,00	1	1	-	-
	2	100	2	2	-	-

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

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Perturbação Sossego	27	40,91	28	13	15	22
Fiscalização Ausente/Ineficaz	21	31,82	29	8	21	27
Aprovação de planta de imóvel	8	12,12	3	3	-	5
Construção Irregular	8	12,12	2	-	2	10
Processo Moroso	2	3,03	1	-	1	5
Atendimento	-	-	1	-	1	1
Comércio Irregular	-	-	2	-	2	4
Demora para Entrega de Documento	-	-	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	2	-	2	-
	66	100	69	24	45	75

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	15,62	6	3	3	6
Não Cumprimento de Itinerário	5	15,62	1	-	1	9
Suspensão Vale Transporte	5	15,62	3	-	3	6
Falta Sinalização Trânsito	3	9,38	1	1	-	3
Implantação de Lombada	3	9,38	4	3	1	1
Estacionamento Irregular	2	6,25	-	-	-	2
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	6,25	-	-	-	2
Manutenção de Sinalização Viária	2	6,25	1	1	-	2
Atendimento	1	3,12	4	-	4	2
Cobrança Indevida	1	3,12	3	-	3	1
Concessão de Benefícios	1	3,12	1	1	-	-
Sinalização	1	3,12	3	1	2	4
Transporte Programa PAI	1	3,12	-	-	-	1
Falta de Informação	-	-	1	-	1	1
Implantação de radar	-	-	1	-	1	-
Mau Estado Conservação Ônibus	-	-	-	-	-	1
Melhoria de ponto de ônibus	-	-	1	-	1	-
Mudança de ponto de ônibus	-	-	1	-	1	-
Multas	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	-	-	-	-	-	1
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	-	-	-	-	-	1
	32	100	31	10	21	44

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	2	66,67	1	-	1	2
Encaminhado para Providência	1	33,33	1	1	-	-
Encaminhado para Ciência	-	0,00	-	-	-	1
	3	100	2	1	1	3

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	9	64,29	7	2	5	8
Encaminhado para Ciência	4	28,57	9	3	6	4
Sugestões	1	7,14	2	1	1	3
Encaminhado para Providência	-	0,00	-	-	-	2

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	8	17,78
Em Trâmite	11	24,44
Sem Resposta	9	20,00

14	100	18	6	12	17
----	-----	----	---	----	----

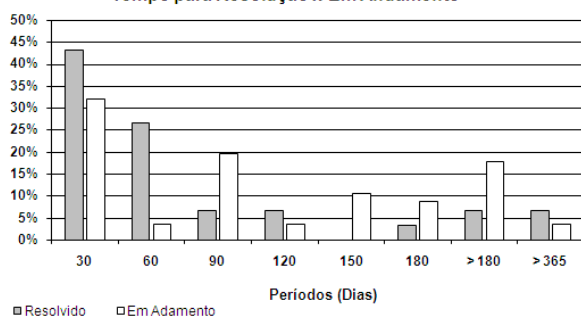
SMF – S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	9	24
Em Trâmite	3	8
Sem Resposta	8	21
Resolvido	18	47
	38	100

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Encaminhado para Solicitar Informações	2	66,67	2	2	-	-
Sugestões	1	33,33	1	1	-	2
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	2
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	-
	3	100	4	3	1	4

Campinas, 11 de Novembro de 2011
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

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	1	100	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	-	-	-	1
	1	100	-	-	-	2

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Serviços On-line	9	26,47	9	9	-	-
Restituição IPTU	6	17,65	6	3	3	6
Revisão IPTU	4	11,76	4	1	3	19
Processo Moroso	3	8,82	1	1	-	2
Impugnação ISSQN	2	5,88	-	-	-	2
Revisão ISSQN	2	5,88	1	1	-	2
Cancelamento Débito IPTU	1	2,94	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	1	2,94	1	-	1	1
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	2,94	-	-	-	1
Certidão de Valor Venal	1	2,94	1	-	1	1
Demora encerramento ISSQN	1	2,94	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	1	2,94	-	-	-	2
Falta de Informação	1	2,94	-	-	-	2
Restituição ISSQN	1	2,94	-	-	-	1
Atendimento	-	-	-	-	-	3
Cancelamento isenção IPTU	-	-	-	-	-	1
Compensação IPTU	-	-	1	-	1	3
Isenção IPTU	-	-	-	-	-	2
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	-
	34	100	25	15	10	50

Remessa de Ofício	Recebido	Resolvido	Em
-------------------	----------	-----------	----