

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES****4º 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 quarto trimestre de 2011, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	%
Protocolo	799	61%
Orientação	515	39%
	<b>1.314</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 (0800-7727456)	948	72%
Internet	240	18%
Pessoal	123	9%
Carta	3	0%
	<b>1.314</b>	<b>100%</b>

O canal de atendimento através da internet foi disponibilizado no portal da Prefeitura de Campinas ([www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria](http://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	695	87%
Anônimo	13	2%
Não autoriza a identificação	91	11%
	<b>799</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	132	16%
Em Trâmite	106	13%
Sem Resposta	352	43%
Resolvido	238	29%
	<b>828</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 quarto trimestre de 2011.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos no quarto 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	
Falta do Dever de Urbanidade	10	30,30	10	2	8	16
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	6	18,18	7	-	7	21
Descumprimento de Horário de Trabalho	5	15,15	-	-	-	6
Abuso Autoridade	4	12,12	6	-	6	5
Desvio de Materiais/Verbas	2	6,06	1	-	1	2
Nepotismo	2	6,06	-	-	-	2
Danos ao Meio Ambiente	1	3,03	-	-	-	1
Maus Tratos	1	3,03	-	-	-	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	3,03	5	1	4	5
Omissão	1	3,03	-	-	-	1
Assédio Moral	-	-	2	-	2	-

Danos ao Patrimônio Particular	-	-	1	-	1	-
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
	<b>33</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>61</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	113	14,73	138	1	137	836
Atendimento	70	9,13	66	22	44	92
Falta de Medicamento	65	8,47	44	24	20	61
Fiscalização Ausente/Ineficaz	48	6,26	55	12	43	69
Perturbação Sossego	36	4,69	39	19	20	26
Demora em Atendimento	32	4,17	38	8	30	48
Processo Moroso	32	4,17	25	15	10	58
Falta de Material	26	3,39	21	14	7	26
Falta de Médico	25	3,26	21	8	13	31
Buracos	19	2,48	21	1	20	34
Limpeza de Terreno	17	2,22	23	7	16	14
Rede de Esgoto	16	2,09	12	12	-	4
Serviços On-line	15	1,96	11	11	-	4
Falta de Informação	14	1,83	13	4	9	14
Demora em Marcar Consulta	13	1,69	26	2	24	24
Demora em Marcar Exame	13	1,69	8	4	4	19
Conservação de Área Pública	12	1,56	16	-	16	68
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	7	0,91	4	3	1	4
Aprovação de planta de imóvel	6	0,78	5	-	5	6
Conserto de Passeio Danificado	6	0,78	2	-	2	7
Demora em Marcar Cirurgia	6	0,78	7	3	4	13
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	5	0,65	11	1	10	20
Entupimento de Boca de Lobo	5	0,65	1	1	-	8
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	5	0,65	4	3	1	4
Pavimentação	5	0,65	7	-	7	34
Sinalização	5	0,65	2	-	2	7
Boca de Lobo	4	0,52	3	2	1	11
Conservação de Passeio Público	4	0,52	7	-	7	12
Consulta Desmarcada	4	0,52	7	2	5	7
Desabastecimento de Água	4	0,52	3	2	1	2
Estrutura Precária de CS	4	0,52	-	-	-	11
Extravio de Resultado de Exame	4	0,52	1	1	-	5
Falta de Manutenção dos Equipamentos	4	0,52	3	-	3	10
Falta de Vacina	4	0,52	2	2	-	2
Falta Iluminação	4	0,52	3	-	3	30
Implantação de Lombada	4	0,52	2	1	1	3
Restituição IPTU	4	0,52	5	2	3	5
Cirurgia Desmarcada	3	0,39	1	-	1	3
Comércio Irregular	3	0,39	4	2	2	3
Construção Irregular	3	0,39	7	2	5	7
Demora encerramento ISSQN	3	0,39	1	-	1	4
Falta de Segurança	3	0,39	3	1	2	3
Falta de servidor	3	0,39	5	1	4	2



Válidos	618	93,21
	<b>663</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	241	39,00
Feminino	377	61,00
	<b>618</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	12	1,94
18 - 30	71	11,49
31 - 40	93	15,05
41 - 50	150	24,27
51 - 59	135	21,84
A partir de 60	157	25,40
	<b>618</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	6	0,97
Ensino Fundamental Incompleto	31	5,02
Ensino Fundamental	131	21,20
Ensino Médio Incompleto	11	1,78
Ensino Médio	267	43,20
Ensino Superior Incompleto	26	4,21
Ensino Superior	145	23,46
Optou por não responder	1	0,16
	<b>618</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	148	23,95
Do lar	82	13,27
Autônomo	62	10,03
Desempregado	23	3,72
Setor Público	47	7,61
Setor Privado	232	37,54
Terceiro Setor	1	0,16
Setor Informal	3	0,49
Estudante	18	2,91
Optou por não responder	2	0,32
	<b>618</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	153	24,76
Noroeste	72	11,65
Norte	118	19,09
Sudoeste	110	17,80
Sul	155	25,08
Outras Cidades	10	1,62
	<b>618</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	474	76,70
Negra	35	5,66
Amarela	5	0,81
Parda	89	14,40
Indígena	2	0,32
Outros	10	1,62
Optou por não responder	3	0,49
	<b>618</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	44	5	24	8	25
Atendimento	14	6	12	8	15
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	3	3	-	4
Processo Moroso	7	9	4	1	6
Perturbação Sossego	7	1	1	1	5
Falta de Medicamento	6	13	12	10	17
Demora em Atendimento	4	7	6	4	9
Falta de Material	3	6	3	9	5
Serviços On-line	2	2	6	-	2
Falta de Médico	1	2	6	9	7
Demora emissão Habite-se	-	1	-	-	-
Transporte de Paciente	-	-	-	-	-
Implantação de Lombada	1	-	1	-	1
Falta Sinalização Trânsito	-	-	-	1	-

Campinas, 3 de fevereiro de 2012  
 José Vasconcelos Travassos Sarinho  
 Ouvidor Geral do Município

## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

### 4º TRIMESTRE DE 2011

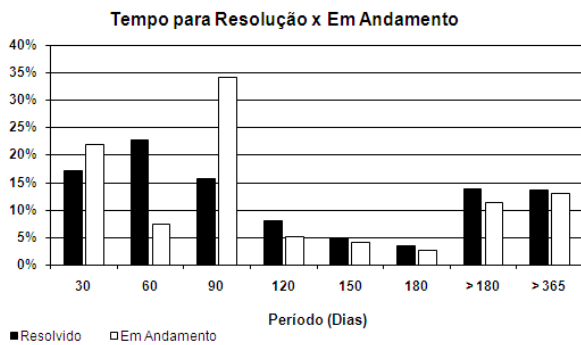
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do quarto trimestre de 2011, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	217	253	18	235	1131
SMS - S.M. de Saúde	286	266	78	188	413
SMU - S.M. de Urbanismo	83	97	35	62	75
SMF - S.M. de Finanças	49	39	22	17	66
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	37	43	8	35	46
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	4	5	1	4	32
SME - S.M. de Educação	33	22	9	13	29
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	7	4	2	2	13
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	38	30	26	4	12
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	9	11	5	6	9
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	5	9	1	8	9
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	15	15	11	4	7
SMI - S.M. de Infraestrutura	5	7	2	5	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	5	3	2	5
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	3	2	1	1	5
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	2	4	1	3	5
SMH - S.M. de Habitação	1	1	1	-	5
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	1	-	1	4
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	4	1	1	-	3
SMCG - PROCON	4	11	3	8	3

SMCASP - SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	2	1	1	-	3
SMC - S.M. de Cultura	2	3	-	3	2
Outros Órgãos	4	4	4	-	2
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	2	1	-	1	2
GP - Gabinete do Prefeito	-	-	-	1	2
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	1	-	1	1
SMDES - S. M. de Desenvolvimento Econômico e Social	1	-	-	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	4	4	4	-	-
SMA - S.M. de Administração	1	1	1	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	-	1	-	1	-
	<b>828</b>	<b>843</b>	<b>238</b>	<b>605</b>	<b>1.892</b>

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

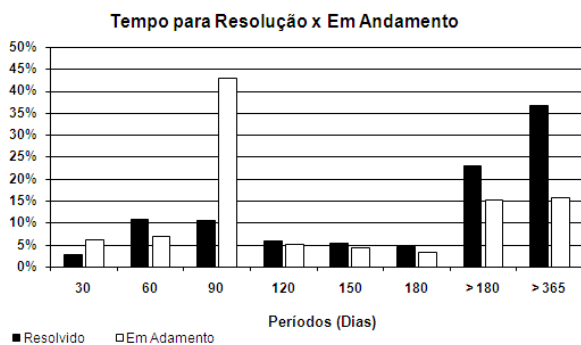
**Em Andamento** – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.



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

**SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	38	17,51
Em Trâmite	14	6,45
Sem Resposta	147	67,74
Resolvido	18	8,29
	<b>217</b>	<b>100</b>



Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	113	53,05	138	1	137	836
Buracos	19	8,92	20	1	19	34

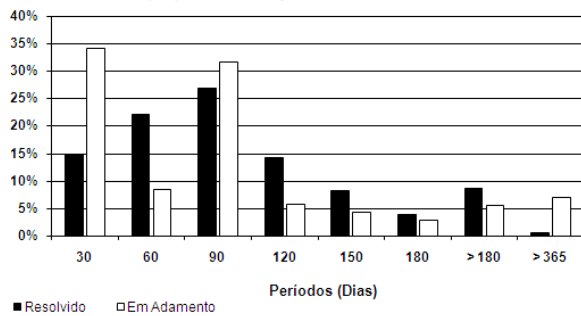
Limpeza de Terreno	17	7,98	23	7	16	14
Conservação de Área Pública	11	5,16	16	-	16	67
Conserto de Passeio Danificado	6	2,82	2	-	2	7
Entupimento de Boca de Lobo	5	2,35	1	1	-	8
Pavimentação	5	2,35	6	-	6	33
Boca de Lobo	4	1,88	3	2	1	11
Conservação de Passeio Público	4	1,88	7	-	7	12
Falta Iluminação	4	1,88	3	-	3	30
Falta de Informação	3	1,41	2	1	1	3
Grade de Boca de Lobo	3	1,41	1	-	1	9
Vieira	3	1,41	5	1	4	4
Calçamento e Muramento	2	0,94	4	1	3	5
Demora coleta de lixo	2	0,94	1	1	-	1
Processo Moroso	2	0,94	1	1	-	5
Recapeamento	2	0,94	-	-	-	4
Retirada de Galhos	2	0,94	2	-	2	5
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,47	1	-	1	5
Implantação de Lombada	1	0,47	-	-	-	1
Infestação Animais	1	0,47	-	-	-	1
Reparo de Guia	1	0,47	2	1	1	7
Retirada de Entulhos	1	0,47	1	-	1	1
Retirada de Tronco	1	0,47	4	-	4	5
Cauterização de raiz da árvore	-	-	3	-	3	6
Demora Coleta Seletiva de Lixo	-	-	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	1
Falta de servidor	-	-	1	-	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	3	-	3	8
Limpeza Pública	-	-	3	-	3	3
Perturbação Sossego	-	-	-	-	-	1
Remoção de Árvore	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	5
	<b>213</b>	<b>100</b>	<b>254</b>	<b>18</b>	<b>236</b>	<b>1.139</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	50,00	5	1	4	8
Encaminhado para Solicitar Informações	3	37,50	13	5	8	4
Sugestão	1	12,50	1	-	1	4
Encaminhado para Providência	-	-	4	1	3	-
	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**SMS - S. M. DE SAÚDE**

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	6	2,10
Em Trâmite	4	1,40
Sem Resposta	159	55,59
Resolvido	117	40,91
	<b>286</b>	<b>100</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento



Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Descumprimento de Horário de Trabalho	5	38	-	-	-	7
Falta do Dever de Urbanidade	3	23	3	-	3	7
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	23	3	-	3	10
Desvio de Materiais/Verbas	1	8	1	-	1	1
Omissão	1	8	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	4	-	4	-
Assédio Moral	-	-	2	-	2	-
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	3	-	3	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>29</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta de Medicamento	66	22,53	43	34	9	72
Atendimento	52	17,75	53	22	31	68
Demora em Atendimento	29	9,90	35	9	26	42
Falta de Material	25	8,53	20	16	4	27
Falta de Médico	24	8,19	21	15	6	32
Fiscalização Ausente/Ineficaz	15	5,12	13	1	12	34
Demora em Marcar Consulta	13	4,44	26	6	20	17
Demora em Marcar Exame	12	4,10	8	5	3	19
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	5	1,71	11	1	10	20
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	5	1,71	4	3	1	4
Consulta Desmarcada	4	1,37	7	3	4	5
Demora em Marcar Cirurgia	4	1,37	3	2	1	12
Estrutura Precária de CS	4	1,37	-	-	-	12
Extravio de Resultado de Exame	4	1,37	2	2	-	4
Falta de Vacina	4	1,37	3	3	-	2
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	4	1,37	1	-	1	4
Processo Moroso	3	1,02	-	-	-	7
Cirurgia Desmarcada	2	0,68	1	1	-	1
Falta de Informação	2	0,68	2	1	1	3
Falta de Limpeza e Higiene no Local	2	0,68	2	-	2	3
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	0,68	3	-	3	6
Falta de servidor	2	0,68	2	1	1	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,34	-	-	-	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,34	-	-	-	2

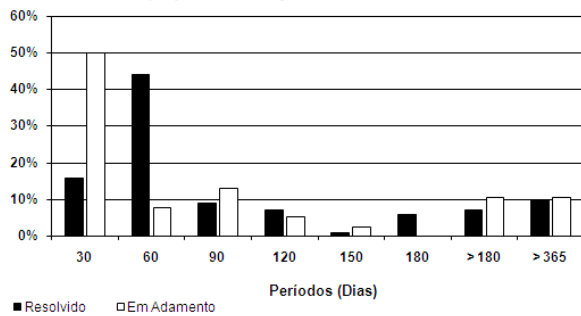
Extravio de Prontuário	1	0,34	1	-	1	3
Falta de Segurança	1	0,34	-	-	-	1
Falta de Vaga para Internação	1	0,34	1	1	-	-
Infestação Animais	1	0,34	1	-	1	3
Nº Servidores insuficiente	1	0,34	-	-	-	2
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,34	-	-	-	2
Transferência de CS	1	0,34	2	-	2	1
Transporte de Paciente	1	0,34	1	-	1	1
Ausência de Fila Preferencial	-	-	-	-	-	1
concurso	-	-	2	-	2	-
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Extravio de encaminhamento para exame	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Falta de Dentista	-	-	1	-	1	-
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	-	-	1	-	1	-
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
Falta de manutenção de patrimônio público	-	-	-	-	-	1
Horário de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Qualidade de Medicamento ou Material	-	-	1	-	1	1
Rampas de Acesso Inadequadas	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100</b>	<b>275</b>	<b>126</b>	<b>149</b>	<b>417</b>

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
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>16</b>

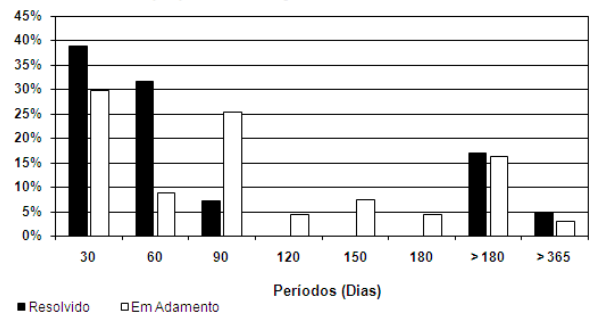
## SMU – S. M. DE URBANISMO

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	11	13,25
Em Trâmite	8	9,64
Sem Resposta	29	34,94
Resolvido	35	42,17
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

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	
Falta do Dever de Urbanidade	1	100	1	1	-	-
	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Perturbação Sossego	36	43,37	39	19	20	25
Fiscalização Ausente/Ineficaz	28	33,73	31	10	21	27
Aprovação de planta de imóvel	6	7,23	5	-	5	6
Processo Moroso	5	6,02	6	2	4	4
Comércio Irregular	3	3,61	4	2	2	3
Construção Irregular	3	4	7	2	5	7
Atendimento	1	1	-	-	-	2
Demora emissão Habite-se	1	1	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	-
	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>35</b>	<b>59</b>	<b>75</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Serviços On-line	13	27,66	11	11	-	2
Atendimento	5	10,64	3	3	-	5
Restituição IPTU	4	8,51	5	2	3	5
Demora encerramento ISSQN	3	6,38	1	-	1	4
Revisão IPTU	3	6,38	4	-	4	18
Cancelamento Débito ISSQN	2	4,26	2	1	1	1
Compensação IPTU	2	4,26	2	-	2	4
Falta de Informação	2	4,26	3	1	2	1
Processo Moroso	2	4,26	2	1	1	2
Restituição ISSQN	2	4,26	1	1	-	2
Cancelamento Débito IPTU	1	2,13	1	-	1	1
Certidão de Valor Venal	1	2,13	1	-	1	1
Cobrança Indevida	1	2	-	-	-	1
Demora em Atendimento	1	2	-	-	-	2
Demora encerramento inscrição municipal	1	2	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	2	-	-	-	3
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	2	-	-	-	1
Isenção IPTU	1	2	-	-	-	3
Não Pagamento de Fornecedor	1	2	-	-	-	1
Cancelamento isenção IPTU	-	-	-	-	-	1
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	1	-	1	-
Desdobramento IPTU	-	-	-	-	-	2
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	-
Revisão ISSQN	-	-	1	-	1	1
	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>62</b>

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

## SMF – S. M. DE FINANÇAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	8	16,33
Em Trâmite	0	0,00
Sem Resposta	19	38,78
Resolvido	22	44,90
	<b>49</b>	<b>100</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	2	50,00	2	2	-	-
Sugestão	2	50,00	2	2	-	2

4	100	4	4	-	2
---	-----	---	---	---	---

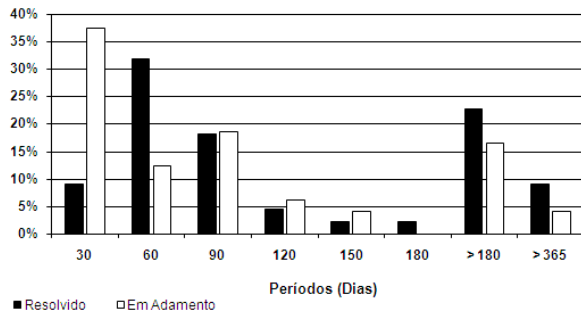
27	100	33	6	27	38
----	-----	----	---	----	----

### EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Encaminhamentos	Trimestre	(%)
Recém Encaminhado	7	19
Em Trâmite	11	30
Sem Resposta	11	30
Resolvido	8	22
	<b>37</b>	<b>100</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	4	50,00	7	1	6	5
Encaminhado para Ciência	3	37,50	2	1	1	3
Encaminhado para Providência	-	-	2	-	2	-
Sugestões	1	12,50	-	-	-	1
	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Tempo para Resolução x Em Andamento



Campinas, 3 de fevereiro de 2012  
José Vasconcelos Travassos Sarinho  
Ouvidor Geral do Município

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Nepotismo	2	67	-	-	-	2
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	33	-	-	-	1
	<b>3</b>	<b>100</b>	-	-	-	<b>3</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sinalização	5	18,52	2	-	2	7
Falta Sinalização Trânsito	3	11,11	3	1	2	3
Implantação de Lombada	3	11,11	2	1	1	2
Manutenção de Sinalização Viária	2	7,41	2	-	2	4
Melhoria de ponto de ônibus	2	7,41	-	-	-	2
Mudança de ponto de ônibus	2	7,41	-	-	-	2
Suspensão Vale Transporte	2	7,41	5	-	5	3
Concessão de Benefícios	1	3,70	1	1	-	-
Estacionamento Irregular	1	3,70	1	1	-	1
Falta de Informação	1	3,70	1	-	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	3,70	4	-	4	2
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	3,70	-	-	-	3
Mau Estado de Conservação Ônibus	1	3,70	-	-	-	2
Não Cumprimento de Itinerário	1	3,70	6	1	5	4
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	3,70	1	1	-	-
Atendimento	-	-	2	-	2	-
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	-	-	-	-	-	1
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	-	-	1	-	1	-
Transporte Programa PAI	-	-	1	-	1	-