

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES*1º TRIMESTRE DE 2012*

O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2012, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	948	55%
Orientação	762	45%
	1.710	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)	1321	77%
Internet (*)	292	17%
Pessoal	93	5%
Carta	4	0%
	1.710	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	837	88%
Anônimo	95	10%
Não autoriza a identificação	16	2%
	948	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.

Encaminhamentos	Total
Realizado no Período	978
Resolvido	879
Em Andamento	2.064

CLASSIFICAÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS

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.

“Realizado em Período Anterior” representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos no primeiro trimestre de 2012.

“Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2012.

“Em Andamento” representa todos os encaminhamentos que até o último dia do trimestre ainda estavam sem uma resolução, independente da data que foram realizados.

Denúncias sob Averiguação	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	9	24,32	12	2	10	15
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	9	24,32	10	3	7	20
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	16,22	1	-	1	10
Abuso Autoridade	4	10,81	2	-	2	7
Impossibilidade de Fruição de Direito	2	5,41	1	1	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	5,41	5	-	5	3
Assédio Moral	1	2,70	1	-	1	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	2,70	1	1	-	-
Disfunção	1	2,70	-	-	-	1

Improbidade Administrativa	1	2,70	-	-	-	1
Maus Tratos	1	2,70	2	-	2	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	2	-	2	-
Nepotismo	-	-	2	-	2	-
Omissão	-	-	-	-	-	1
	37	100,00	40	7	33	60

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	0	2	0	2	16

Após o encaminhamento das “Denúncias sob Averiguação”, pode ser instaurado um processo disciplinar administrativo para comprovação dos fatos denunciados e aplicação das penalidades cabíveis. Os órgãos responsáveis pela referida instauração são o Departamento de Processos Disciplinares e Investigatórios da Secretaria de Assuntos Jurídicos e a Corregedoria da Guarda Municipal da S. M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública.

Reclamações	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	116	12,83	32	1	31	920
Atendimento	66	7,30	77	12	65	87
Conservação de Área Pública	57	6,31	22	7	15	106
Falta de Medicamento	50	5,53	77	29	48	42
Fiscalização Ausente/Ineficaz	45	4,98	52	13	39	73
Falta de Médico	39	4,31	38	15	23	33
Limpeza de Terreno	38	4,20	23	11	12	31
Demora em Atendimento	37	4,09	38	9	29	47
Perturbação Sossego	31	3,43	34	13	21	36
Buracos	24	2,65	19	6	13	41
Pavimentação	23	2,54	12	2	10	49
Falta de Material	20	2,21	27	7	20	21
Processo Moroso	17	1,88	25	10	15	52
Demora em Marcar Exame	15	1,66	16	1	15	19
Falta de Informação	15	1,66	10	2	8	21
Rede de Esgoto	14	1,55	18	13	5	1
Demora em Marcar Consulta	13	1,44	17	4	13	21
Construção Irregular	11	1,22	8	3	5	11
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	11	1,22	7	1	6	25
Restituição IPTU	10	1,11	3	2	1	13
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	9	1,00	8	6	2	4
Aprovação de planta de imóvel	8	0,88	7	2	5	7
Corte de Água	7	0,77	8	7	1	-
Rede de Água	7	0,77	9	7	2	-
Calçamento e Muramento	6	0,66	3	1	2	9
Consulta Desmarcada	6	0,66	5	-	5	7
Estrutura Precária de CS	6	0,66	7	2	5	12
Falta de manutenção de patrimônio público	6	0,66	10	1	9	8
Falta de Manutenção dos Equipamentos	6	0,66	4	1	3	12
Falta de servidor	6	0,66	5	3	2	3
Falta Iluminação	6	0,66	8	-	8	32
Comércio Irregular	5	0,55	1	-	1	7
Demora em Marcar Cirurgia	5	0,55	5	1	4	14
Demora emissão Habite-se	5	0,55	3	2	1	3
Não Convocação de Aprovado em Concurso	5	0,55	5	5	-	-

Reconstrução de Ponte	5	0,55	3	3	-	2	Falta de Cobrador de Ônibus	1	0,11	-	-	-	1
Retirada de Entulhos	5	0,55	1	1	-	5	Falta de Condições de Trabalho	1	0,11	1	-	1	1
Revisão IPTU	5	0,55	2	1	1	22	Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,11	2	-	2	3
Serviços On-line	5	0,55	10	5	5	1	Falta de monitores em creche/escola	1	0,11	1	1	-	-
Alteração Itinerário de Ônibus	4	0,44	1	1	-	3	Falta de Professor	1	0,11	-	-	-	1
Compensação IPTU	4	0,44	5	3	2	3	Falta de Vacina	1	0,11	3	1	2	-
Conserto de Passeio Danificado	4	0,44	6	1	5	5	Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	0,11	2	1	1	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	0,44	2	-	2	6	Isenção IPTU	1	0,11	2	-	2	2
Falta de Vaga em Creche	4	0,44	3	3	-	1	Linhas de Ônibus Insuficientes	1	0,11	3	-	3	1
Grade de Boca de Lobo	4	0,44	2	-	2	11	Mau Estado Conservação Ônibus	1	0,11	2	-	2	1
Infestação Animais	4	0,44	2	-	2	6	Merenda/Refeição Inadequada na Escola	1	0,11	1	-	1	1
Sinalização	4	0,44	8	1	7	3	Não pagamento gratificação	1	0,11	1	-	1	1
Concurso	3	0,33	2	2	-	1	Quantidade de Vagas Disponíveis para Exame	1	0,11	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	3	0,33	5	-	5	12	Recapeamento	1	0,11	3	1	2	2
Desabastecimento de Água	3	0,33	5	3	2	-	Reforma de imóvel	1	0,11	-	-	-	1
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,33	4	-	4	7	Repasse para Conveniado	1	0,11	-	-	-	1
Extravio de Resultado de Exame	3	0,33	4	1	3	4	Retirada de Tronco	1	0,11	-	-	-	6
Falta de Equipamentos	3	0,33	1	-	1	4	Revisão ISSQN	1	0,11	-	-	-	2
Falta Sinalização Trânsito	3	0,33	4	1	3	2	Segunda Via de Planta de Imóvel	1	0,11	1	1	-	-
Manutenção de Sinalização Viária	3	0,33	4	-	4	3	Solicitação de Boca de Lobo	1	0,11	1	-	1	5
Retirada de Galhos	3	0,33	1	1	-	7	Transferência de Escola	1	0,11	1	1	-	-
Transferência de CS	3	0,33	2	1	1	3	Veículo abandonado em via pública	1	0,11	1	1	-	-
Vieira	3	0,33	3	1	2	4	Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
Boca de Lobo	2	0,22	7	-	7	6	Cancelamento Débito IPTU	-	-	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	2	0,22	1	-	1	2	Cancelamento isenção IPTU	-	-	1	-	1	-
Cauterização de raiz da árvore	2	0,22	-	-	-	8	Corte de benefício	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	2	0,22	3	1	2	1	Demora encerramento inscrição municipal	-	-	1	-	1	-
Demora coleta de lixo	2	0,22	-	-	-	3	Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	4
Demora para Entrega de Documento	2	0,22	1	-	1	2	Descumprimento de Prazo Legal	-	-	-	-	-	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	2	0,22	1	-	1	3	Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	4
Estrutura Precária de EMEFs, CEMETs e Escolas	2	0,22	-	-	-	2	Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2
Falta de transporte escolar	2	0,22	2	2	-	-	Falta de Habitação	-	-	1	-	1	-
Falta de uniforme	2	0,22	1	1	-	1	Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
Horário de Atendimento	2	0,22	2	1	1	1	Falta de Segurança	-	-	2	-	2	2
Implantação de Lombada	2	0,22	4	-	4	3	Impugnação ISSQN	-	-	-	-	-	3
Invasão Área Pública	2	0,22	-	-	-	2	Imunidade / Não Incidência IPTU	-	-	-	-	-	1
Isenção ITBI	2	0,22	-	-	-	2	Limpeza Pública	-	-	-	-	-	3
Limpeza de Fossa Séptica	2	0,22	2	2	-	-	Melhoria de ponto de ônibus	-	-	2	-	2	-
Mudança de ponto de ônibus	2	0,22	3	1	2	1	Mesas e Cadeiras na Calçada	-	-	1	-	1	-
Não Conseguiu Atendimento	2	0,22	-	-	-	2	Multas	-	-	1	-	1	-
Reparo de Guia	2	0,22	3	1	2	7	Não Cumprimento de Itinerário	-	-	4	-	4	-
Suspensão Vale Transporte	2	0,22	3	-	3	2	Não Pagamento de Fornecedor	-	-	2	-	2	-
Transporte coletivo - não cumprimento de horário	2	0,22	-	-	-	2	Nº Servidores insuficiente	-	-	1	-	1	2
Transporte Programa PAI	2	0,22	2	1	1	1	Qualidade de Medicamento ou Material	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	2	0,22	1	-	1	3	Remoção de Árvore	-	-	-	-	-	2
Certidão de Valor Venal	1	0,11	1	1	-	1	Restituição ISSQN	-	-	1	-	1	1
Certidão Negativa de Débito	1	0,11	1	1	-	-	Restituição ITBI	-	-	-	-	-	1
Cirurgia Desmarcada	1	0,11	3	-	3	1	Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	1
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	0,11	1	1	-	1	Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	4	-	4	1
Desdobramento IPTU	1	0,11	-	-	-	3	Transporte de Paciente	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	1	0,11	2	-	2	2							
Extravio de Prontuário	1	0,11	1	-	1	3							
Falta de cartaz da Ouvidoria	1	0,11	1	1	-	-							

904	100	821	249	572	2.007
-----	-----	-----	-----	-----	-------

766	100
-----	-----

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	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	28	36,36	32	12	20	36
Encaminhado para Ciência	15	19,48	20	5	15	20
Encaminhado para Providência	14	18,18	2	1	1	23
Elogio Aos Órgãos Públicos Municipais	12	15,58	14	12	2	-
Sugestão Aos Órgãos Públicos Municipais	8	10,39	7	6	1	8
	77	100	75	36	39	87

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 pela não preenchimento	48	5,90
Válidos	766	94,10
	814	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	289	37,73
Feminino	477	62,27
	766	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	84	10,97
31 - 40	141	18,41
41 - 50	193	25,20
51 - 59	154	20,10
A partir de 60	194	25,33
	766	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	7	0,91
Ensino Fundamental Incompleto	31	4,05
Ensino Fundamental	180	23,50
Ensino Médio Incompleto	5	0,65
Ensino Médio	318	41,51
Ensino Superior Incompleto	34	4,44
Ensino Superior	190	24,80
Optou por não responder	1	0,13
	766	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	188	24,54
Do lar	121	15,80
Desempregado	25	3,26
Setor Público	82	10,70
Setor Privado	346	45,17
Terceiro Setor	1	0,13
Setor Informal	1	0,13
Estudante	2	0,26
Optou por não responder	0	0,00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	181	23,63
Noroeste	86	11,23
Norte	147	19,19
Sudoeste	136	17,75
Sul	202	26,37
Outras Cidades	13	1,70
Sem Informação	1	0,13
	766	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	617	80,55
Negra	35	4,57
Amarela	4	0,52
Parda	95	12,40
Indígena	1	0,13
Outros	10	1,31
Optou por não responder	4	0,52
	766	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Poda/Extração Árvore	37	9	24	15	28
Conservação de Área Pública	13	5	10	6	20
Limpeza de Terreno	10	1	7	3	7
Falta de Medicamento	7	8	10	14	9
Atendimento	7	7	11	6	21
Pavimentação	6	5	5	2	5
Falta de Médico	2	3	11	9	13
Demora em Atendimento	6	5	5	10	8
Falta de Material	3	2	1	8	5
Buracos	5	2	4	3	10
Processo Moroso	4	1	1	1	5
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	2	1	1	4	-
Rede de Água	3	3	-	-	-
Revisão IPTU	3	-	-	-	-
Falta de Informação	1	3	1	-	6
Restituição IPTU	6	-	-	-	1

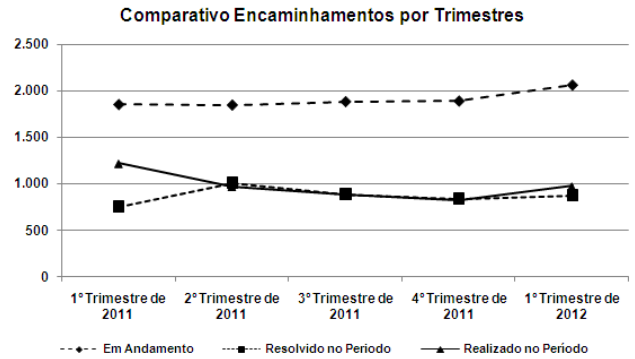
Campinas, 16 de abril de 2012
José Vasconcelos Travassos Sarinho
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

1º TRIMESTRE DE 2012

O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do primeiro trimestre de 2012, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

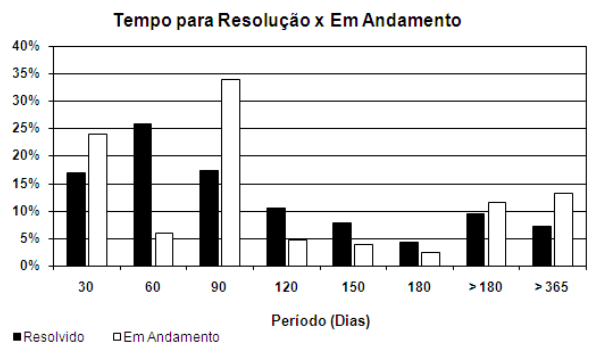
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Realizado	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	319	163	37	126	1.307
SMS - S.M. de Saúde	318	337	92	245	416
SMU - S.M. de Urbanismo	88	95	31	64	90
SMF - S.M. de Finanças	39	34	13	21	76
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	13	10	9	1	36
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	44	67	13	54	34
SME - S.M. de Educação	46	43	19	24	33
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	11	10	5	5	11
SMI - S.M. de Infraestrutura	4	4	1	3	8
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	9	10	6	4	7
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	44	52	38	14	6
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	5	4	1	3	6
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	2	5	1	4	6
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	2	-	-	-	5
SMH - S.M. de Habitação	2	4	-	4	4
SMC - S.M. de Cultura	5	4	2	2	3
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	3	1	1	-	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	3	4	2	2	3
SMA - S.M. de Administração	3	-	-	-	3
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	5	1	4	2
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	2	3	1	2	1
GP - Gabinete do Prefeito	2	3	1	2	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	-	-	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	-	-	-	1
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	1	5	-	5	1
GP - Gabinete do Prefeito - Serviço 156	5	8	5	3	-
GP - Coordenadoria de Comunicação	1	1	1	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	2	1	1	-
SMCG - PROCON	1	4	1	3	-
	978	100	283	596	2.064



Resumo dos Encaminhamentos Trimestre Anteriores					
Trimestre	Total Realizado	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	1.223	757	350	407	1.855
2º Trimestre de 2011	975	1.013	342	671	1.849
3º Trimestre de 2011	884	894	282	612	1.886
4º Trimestre de 2011	828	843	238	605	1.892

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2012.

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



Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no primeiro trimestre de 2012.

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

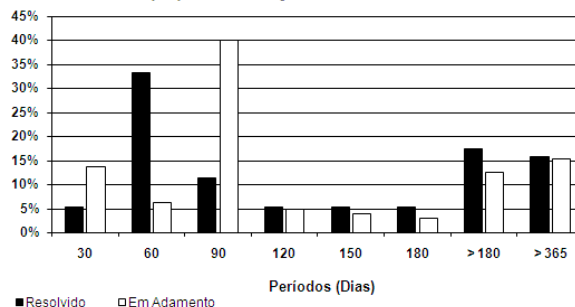
Denúncias sob Averiguação	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	100	-	-	-	1
	1	100	-	-	-	1

Reclamações	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Poda/Extração Árvore	116	36,94	32	1	31	920
Conservação de Área Pública	56	17,83	21	6	15	105
Limpeza de Terreno	38	12,10	23	11	12	31
Buracos	23	7,32	18	5	13	41
Pavimentação	23	7,32	10	2	8	48
Calçamento e Muramento	6	1,91	3	1	2	9
Falta Iluminação	5	1,59	8	-	8	31
Reconstrução de Ponte	5	1,59	3	3	-	2
Grade de Boca de Lobo	4	1,27	2	-	2	11

Retirada de Entulhos	4	1,27	1	1	-	4
Conserto de Passeio Danificado	3	0,96	5	-	5	5
Conservação de Passeio Público	3	0,96	5	-	5	12
Entupimento de Boca de Lobo	3	0,96	4	-	4	7
Retirada de Galhos	3	0,96	1	1	-	7
Boca de Lobo	2	0,64	7	-	7	6
Cauterização de raiz da árvore	2	0,64	-	-	-	8
Demora coleta de lixo	2	0,64	-	-	-	3
Infestação Animais	2	0,64	1	-	1	2
Reparo de Guia	2	0,64	3	1	2	7
Atendimento	1	0,32	-	-	-	1
Demora Coleta Seletiva de Lixo	1	0,32	1	1	-	1
Falta de Informação	1	0,32	1	-	1	4
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,32	-	-	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,32	-	-	-	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,32	1	-	1	9
Perturbação Sossego	1	0,32	-	-	-	2
Recapeamento	1	0,32	3	1	2	2
Retirada de Tronco	1	0,32	-	-	-	6
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,32	1	-	1	5
Uso Indevido de Área Pública	1	0,32	-	-	-	1
Viola	1	0,32	2	-	2	3
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	4
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2
Falta de Segurança	-	-	-	-	-	2
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	-
Limpeza Pública	-	-	-	-	-	3
Processo Moroso	-	-	-	-	-	6
Remoção de Árvore	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Total	314	100	158	34	124	1316

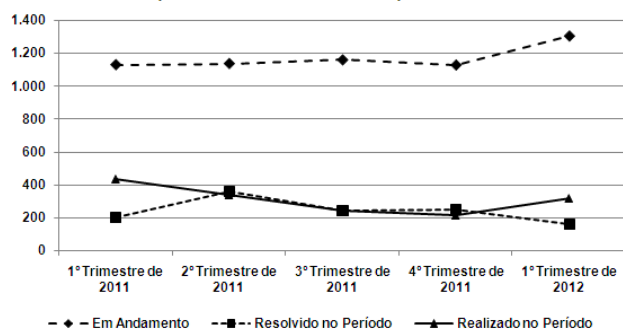
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	434	204	78	126	1.133
2º Trimestre de 2011	339	360	101	259	1.140
3º Trimestre de 2011	244	243	38	205	1.162
4º Trimestre de 2011	217	253	18	232	1.131
1º Trimestre de 2012	319	163	37	126	1.307

Tempo para Resolução x Em Andamento



Remessa de Ofício	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	3	30,00	-	-	-	6
Elogio	3	30,00	3	3	-	-
Encaminhado para Ciência	2	20,00	4	-	4	6
Encaminhado para Solicitar Informações	2	20,00	-	-	-	5
Total	10	100	7	3	4	17

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



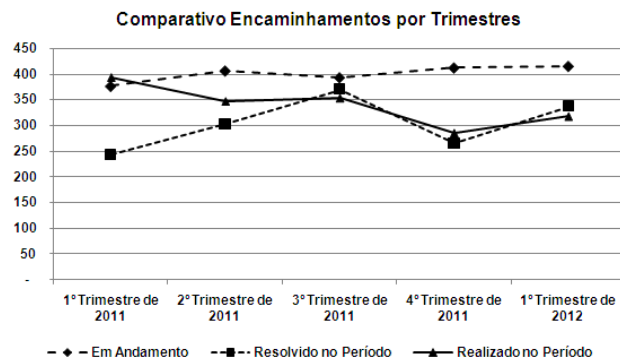
SMS - S. M. DE SAÚDE

Denúncias sob Averiguação	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	38	1	-	1	10
Falta do Dever de Urbanidade	4	25	4	-	4	9
Abuso Autoridade	2	13	-	-	-	2
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	13	4	1	3	10
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	6	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	6	4	-	4	2
Assédio Moral	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Maus Tratos	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	-	-	-	1
Total	16	100	16	1	15	35

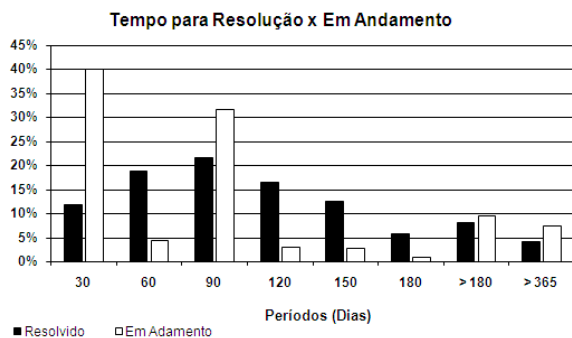
Reclamações	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Atendimento	51	16,35	57	6	51	71
Falta de Medicamento	50	16,03	77	29	48	42
Falta de Médico	39	12,50	38	15	23	33
Demora em Atendimento	28	8,97	32	4	28	43
Falta de Material	20	6,41	27	7	20	20
Fiscalização Ausente/Ineficaz	18	5,77	13	4	9	36
Demora em Marcar Exame	15	4,81	15	1	14	19
Demora em Marcar Consulta	12	3,85	16	3	13	21
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	11	3,53	7	1	6	25
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	7	2,24	6	5	1	3
Consulta Desmarcada	6	1,92	5	-	5	7

Estrutura Precária de CS	6	1,92	7	2	5	12
Falta de Informação	6	1,92	2	-	2	7
Falta de servidor	6	1,92	4	3	1	3
Demora em Marcar Cirurgia	5	1,60	4	1	3	13
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	1,28	2	-	2	6
Falta de Manutenção dos Equipamentos	4	1,28	2	-	2	9
Extravio de Resultado de Exame	3	0,96	4	1	3	4
Falta de Equipamentos	3	0,96	1	-	1	3
Transferência de CS	3	0,96	2	1	1	3
Horário de Atendimento	2	0,64	1	1	-	1
Infestação Animais	2	0,64	1	-	1	4
Cirurgia Desmarcada	1	0,32	2	-	2	1
Conservação de Área Pública	1	0,32	1	1	-	-
Demora para Entrega de Documento	1	0,32	1	-	1	1
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,32	1	-	1	2
Extravio de Prontuário	1	0,32	1	-	1	3
Falta de cartaz da Ouvidoria	1	0,32	1	1	-	-
Falta de Condições de Trabalho	1	0,32	-	-	-	1
Falta de Vacina	1	0,32	3	1	2	-
Não Conseguiu Atendimento	1	0,32	-	-	-	1
Processo Moroso	1	0,32	2	1	1	6
Quantidade de Vagas Disponíveis para Exame	1	0,32	-	-	-	1
Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	2	-	2	2
Falta de manutenção de patrimônio público	-	-	-	-	-	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Nº Servidores insuficiente	-	-	1	-	1	2
Qualidade de Medicamento ou Material	-	-	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	3	-	3	1
Transporte de Paciente	-	-	1	-	1	-
Total	312	100	346	88	258	409

Remessa de Ofício	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Elogios	8	44,44	10	8	2	-
Encaminhado para Solicitar Informações	4	22,22	1	-	1	10
Encaminhado para Ciência	3	16,67	4	1	3	5
Sugestões	2	11,11	1	1	-	1
Encaminhado para Providência	1	5,56	-	-	-	2
Total	18	100	16	10	6	18



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	393	244	97	147	377
2º Trimestre de 2011	347	303	85	218	407
3º Trimestre de 2011	353	370	112	258	394
4º Trimestre de 2011	286	266	78	188	413
1º Trimestre de 2012	318	337	92	245	416



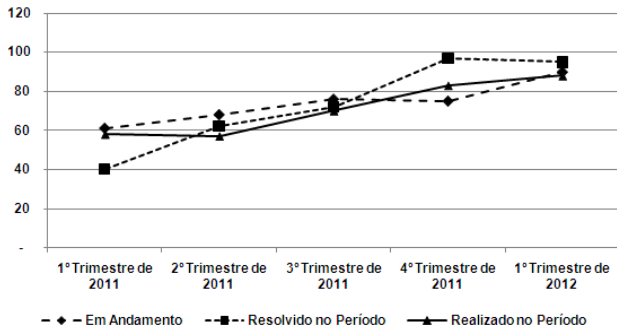
SMU – S. M. DE URBANISMO

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

Reclamações	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Perturbação Sossego	28	32,94	33	12	21	33
Fiscalização Ausente/Ineficaz	20	23,53	32	8	24	23
Construção Irregular	11	12,94	8	3	5	11
Processo Moroso	8	9,41	7	4	3	5
Aprovação de planta de imóvel	5	5,88	6	1	5	5
Comércio Irregular	5	5,88	1	-	1	7
Demora emissão Habite-se	3	3,53	2	1	1	2
Atendimento	2	2,35	3	1	2	1
Reforma de imóvel	1	1,18	-	-	-	1
Retirada de Entulhos	1	1,18	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	1	1,18	-	-	-	1
Total	85	100	92	30	62	90

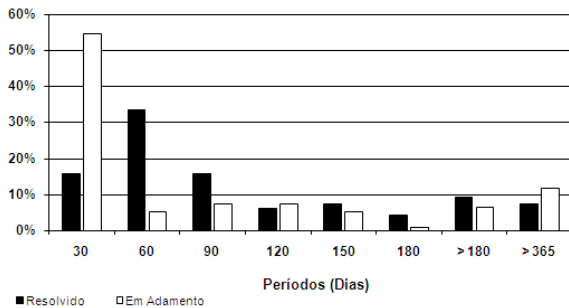
Remessa de Ofício	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	2	66,67	2	1	1	1
Encaminhado para Providência	1	33,33	-	-	-	1
	3	100	2	1	1	2

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	58	40	20	20	61
2º Trimestre de 2011	57	62	25	37	68
3º Trimestre de 2011	70	72	26	46	76
4º Trimestre de 2011	83	97	35	62	75
1º Trimestre de 2012	88	95	31	64	90

Tempo para Resolução x Em Andamento



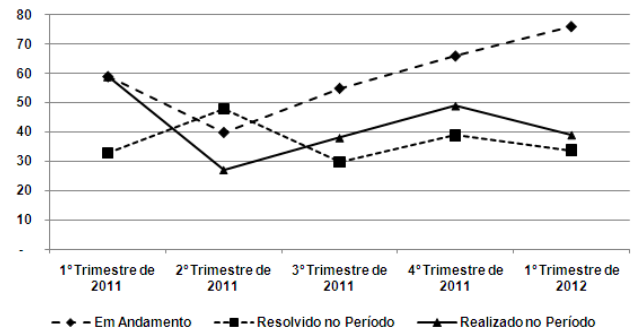
SMF – S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Restituição IPTU	10	26,32	3	2	1	13
Revisão IPTU	5	13,16	2	1	1	22
Compensação IPTU	4	10,53	5	3	2	3
Serviços On-line	4	10,53	7	4	3	1
Atendimento	2	5,26	2	-	2	6
Cancelamento Débito ISSQN	2	5,26	1	-	1	2
Isenção ITBI	2	5,26	-	-	-	2
Processo Moroso	2	5,26	3	1	2	1
Certidão de Valor Venal	1	2,63	1	1	-	1
Certidão Negativa de Débito	1	2,63	1	1	-	-
Demora em Atendimento	1	2,63	1	-	1	1
Desdobramento IPTU	1	2,63	-	-	-	3

Falta de Informação	1	2,63	1	-	1	1
Isenção IPTU	1	2,63	2	-	2	2
Revisão ISSQN	1	2,63	-	-	-	2
Cancelamento Débito IPTU	-	-	-	-	-	1
Cancelamento isenção IPTU	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento inscrição municipal	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	4
Impugnação ISSQN	-	-	-	-	-	3
Imunidade / Não Incidência IPTU	-	-	-	-	-	1
Não Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Restituição ISSQN	-	-	1	-	1	1
Restituição ITBI	-	-	-	-	-	1
	38	100	34	13	21	71

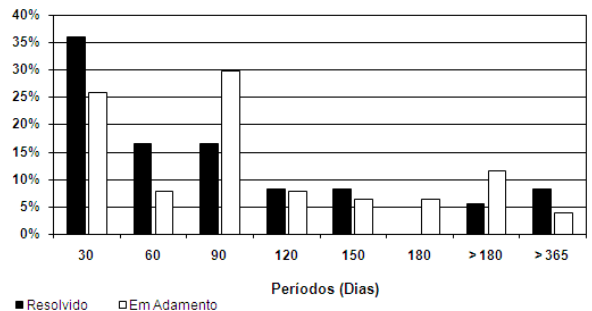
Remessa de Ofício	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	50,00	-	-	-	3
Sugestão	1	50,00	-	-	-	3
	2	100	-	-	-	6

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	59	33	17	16	59
2º Trimestre de 2011	27	48	16	32	40
3º Trimestre de 2011	38	30	18	12	55
4º Trimestre de 2011	49	39	22	17	66
1º Trimestre de 2012	39	34	13	21	76

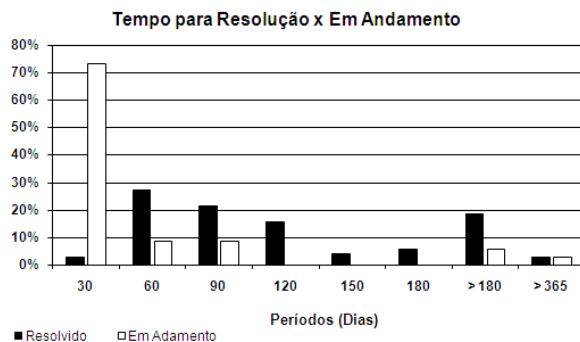
Tempo para Resolução x Em Andamento



SMRH - S. M. DE RECURSOS HUMANOS

Denúncias sob	Realizado	Resolvido	Em
---------------	-----------	-----------	----

Averiguação	Realizado		Resolvido			Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	50,00	1	1	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	50,00	-	-	-	1
	2	100	1	1	-	1

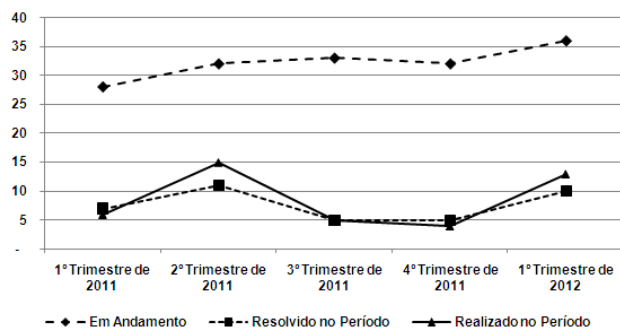


Campinas, 16 de abril de 2012
 José Vasconcelos Travassos Sarinho
 Ouvidor Geral do Município

Reclamações	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Não Convocação de Aprovado em Concurso	4	50,00	4	4	-	-
Concurso	2	25,00	1	1	-	1
Não pagamento gratificação	1	12,50	-	-	-	1
Processo Moroso	1	12,50	-	-	-	28
Descumprimento de Prazo Legal	-	-	-	-	-	1
Falta de Informação	-	-	-	-	-	2
	8	100	5	5	-	33

Remessa de Ofício	Realizado		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Realizado no Período	Realizado em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	2	66,67	3	2	1	1
Sugestões	1	33,33	1	1	-	-
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	2
	3	100	4	3	1	3

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	6	7	2	5	28
2º Trimestre de 2011	15	11	8	3	32
3º Trimestre de 2011	5	5	1	4	33
4º Trimestre de 2011	4	5	1	4	32
1º Trimestre de 2012	13	10	9	1	36