

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES*2º 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 segundo trimestre de 2012, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	832	58%
Orientação	591	42%
	1.423	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)	1082	76,04%
Internet (*)	260	18,27%
Pessoal	79	5,55%
Carta	2	0,14%
	1.423	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	732	87,98%
Anônimo	94	11,30%
Não autoriza a identificação	6	0,72%
	832	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	Trimestre	
	Total	(%)
Realizados no Período	870	
Resolvido	855	
Em Andamento	2138	

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 segundo trimestre de 2012.

“Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	14	40,00	14	6	8	22
Falta do Dever de Urbanidade	8	22,86	6	1	5	18
Abuso Autoridade	5	14,29	1	-	1	11
Danos ao Meio Ambiente	2	5,71	-	-	-	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	5,71	7	-	7	5
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	5,71	2	1	1	3
Erro Médico	1	2,86	1	1	-	-
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	2,86	2	1	1	-

Assédio Moral	-	-	1	-	1	-
Disfunção	-	-	1	-	1	-
Ilegalidade em Concurso Público	-	-	1	-	1	-
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
Omissão	-	-	-	-	-	1
	35	100,00	36	10	26	65

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	3	1	-	1	20

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	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	98	11,84	41	1	40	1.004
Fiscalização Ausente/Ineficaz	123	14,86	108	16	92	201
Atendimento	129	15,58	114	36	78	155
Limpeza Pública	41	4,95	50	17	33	112
Processo Moroso	53	6,40	76	18	58	95
Via Pública	32	3,86	57	10	47	83
Consulta Médica	36	4,35	26	9	17	65
Medicamento	85	10,27	74	46	28	54
Recurso Humano	32	3,86	29	8	21	45
Área Pública	6	0,72	3	-	3	35
Exame	16	1,93	10	2	8	32
Transparência e Publicidade da Informação	21	2,54	16	4	12	32
Material/Equipamento	20	2,42	32	9	23	27
Calçamento/Muramento	16	1,93	16	6	10	27
Cirurgia	12	1,45	8	3	5	22
Água Pluvial	4	0,48	18	3	15	21
Patrimônio Público	5	0,60	14	2	12	18
Saneamento Básico	16	1,93	10	7	3	10
Benefícios	13	1,57	12	8	4	8
Transporte Público Coletivo	6	0,72	8	-	8	7
Redutor de Velocidade do Trânsito	11	1,33	9	6	3	7
Sinalização	6	0,72	9	2	7	6
Abastecimento de Água	13	1,57	8	8	-	5
Segurança Pública	5	0,60	2	2	-	5
Acessibilidade	3	0,36	1	-	1	4
Serviços On-line	20	2,42	17	17	-	4
Visita Domiciliar	1	0,12	4	1	3	3
Zoonoses	-	-	3	-	3	3
Procedimento Administrativo	1	0,12	2	1	1	2
Cobrança Indevida	2	0,24	1	-	1	2
Merenda/Refeição	1	0,12	2	1	1	-
Vagas Ensino Público	-	-	1	-	1	-
Documentação	1	0,12	4	1	3	-
	828	100	785	244	541	2.094

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	17	36,96	30	12	18	23
Encaminhado para Providência	4	8,70	7	1	6	18
Encaminhado para Ciência	5	10,87	12	2	10	12
Sugestão	6	13,04	4	1	3	10
Elogio	14	30,43	13	9	4	6
	46	100	66	25	41	69

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	44	6,40
Válidos	644	93,60
	688	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	221	34,32
Feminino	422	65,53
Optou por não responder	1	0,16
	644	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	4	0,62
18 - 30	79	12,27
31 - 40	121	18,79
41 - 50	135	20,96
51 - 59	136	21,12
A partir de 60	167	25,93
Optou por não responder	2	0,31
	644	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	6	0,93
Ensino Fundamental Incompleto	21	3,26
Ensino Fundamental	129	20,03
Ensino Médio Incompleto	7	1,09
Ensino Médio	304	47,20
Ensino Superior Incompleto	23	3,57
Ensino Superior	151	23,45
Optou por não responder	3	0,47
	644	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	166	25,78
Do lar	82	12,73
Autônomo	65	10,09
Desempregado	33	5,12
Setor Público	71	11,02
Setor Privado	211	32,76
Terceiro Setor	2	0,31
Setor Informal	3	0,47

Estudante	9	1,40
Optou por não responder	2	0,31
	644	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	170	26,40
Noroeste	66	10,25
Norte	109	16,93
Sudoeste	115	17,86
Sul	172	26,71
Outras Cidades	6	0,93
Sem Informação	5	0,78
Optou por não responder	1	0,16
	644	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodescendente	1	0,16
Branca	503	78,11
Negra	36	5,59
Amarela	2	0,31
Parda	83	12,89
Indígena	0	0,00
Outros	14	2,17
Optou por não responder	5	0,78
	644	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	37	4	13	9	29
Fiscalização Ausente/Ineficaz	26	3	13	10	12
Processo Moroso	19	1	5	9	12
Medicamento	14	4	25	13	26
Atendimento	14	21	22	19	27
Consulta Médica	3	8	7	11	6
Limpeza Pública	12	4	9	6	9
Via Pública	6	4	3	3	14
Recurso Humano	3	2	1	12	11
Transparência e Publicidade da Informação	3	1	4	2	2
Benefícios	4	2	2	2	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	2	2	2	1

Campinas, 20 de agosto de 2012
 José Vasconcelos Travassos Sarinho
 Ouvidor Geral do Município

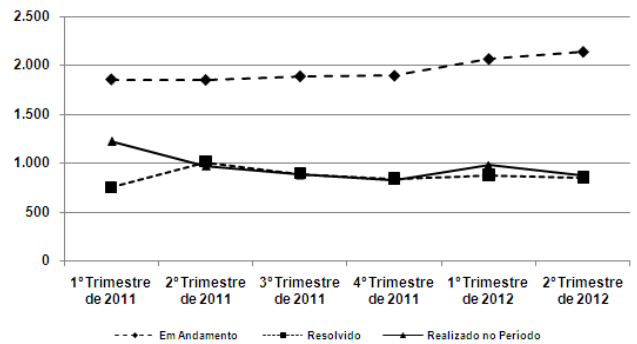
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

2º 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 segundo trimestre de 2012, 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	209	215	33	182	1.304
SMS - S.M. de Saúde	305	295	97	198	432
SMU - S.M. de Urbanismo	88	44	7	37	151
SMR - S.M. de Receitas	49	70	25	45	58
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	18	13	6	7	40
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	39	50	19	31	25
SME - S.M. de Educação	39	49	20	29	24
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	47	32	26	6	21
SMI - S.M. de Infraestrutura	7	14	4	10	15
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	3	1	2	10
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	9	7	6	1	9
SMH - S.M. de Habitação	4	2	-	2	7
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	2	-	-	-	7
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	6	7	3	4	6
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	14	21	10	11	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	2	4	-	4	5
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	4	2	2	-	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	4	2	2	3
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	2	-	2	3
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	3	2	1	1	2
SMC - S.M. de Cultura	2	3	-	3	2
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	1	-	1	2
SMA - S.M. de Administração	1	2	-	2	2
SMC - S.M. de Comunicação	1	-	-	-	1
GP - Gabinete do Prefeito	1	1	-	1	1
SMCGP - PROCON	5	5	5	-	-
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete - Serviço 156	4	4	4	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	1	1	1	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	-	1	-	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	1	-	1	-
	870	855	272	583	2.138

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres

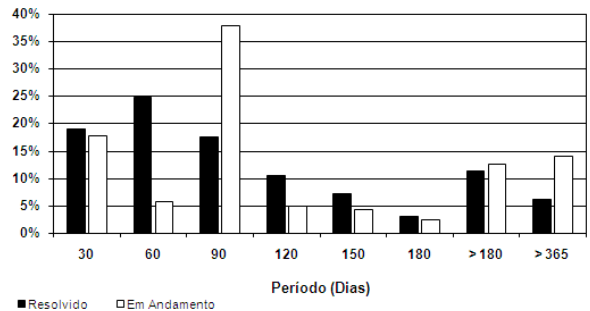


Resumo dos Encaminhamentos Trimestre Anteriores					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	1.223	757	350	407	1.855
2º Trimestre de 2011	975	1.013	342	671	1.849
3º Trimestre de 2011	884	894	282	612	1.886
4º Trimestre de 2011	828	843	238	605	1.892
1º Trimestre de 2012	978	879	283	596	2.064
2º Trimestre de 2012	870	855	272	583	2.138

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

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

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 segundo trimestre de 2012.

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	2	50,00	-	-	-	2
Danos ao Meio Ambiente	2	50,00	-	-	-	4
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
	4	100	1	-	1	6

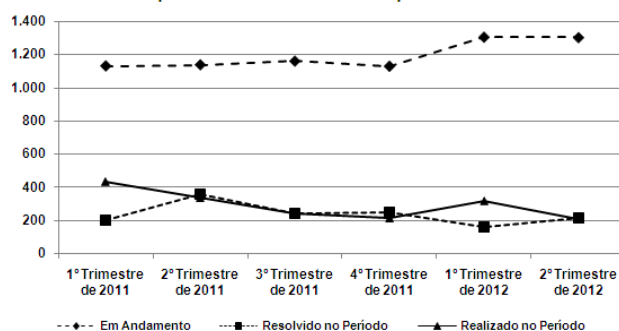
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	98	47,80	41	1	41	1.004
Poda/Extração Árvore	96	46,83	38	1	37	983
Retirada de Galhos	2	0,98	1	-	1	9
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	8
Plantio de Árvore	-	-	1	-	1	-

Retirada de Tronco	-	-	1	-	1	4
Limpeza Pública	34	16,59	43	12	43	106
Conservação de Área Pública	34	16,59	41	12	29	104
Retirada de Entulhos	-	-	2	-	2	2
Via Pública	29	14,15	53	7	53	82
Buracos	18	8,78	29	4	25	31
Pavimentação	11	5,37	17	3	14	46
Falta de Iluminação na Rua	-	-	1	-	1	3
Recapeamento	-	-	2	-	2	1
Reconstrução de Ponte	-	-	2	-	2	-
Via de Pedestre	-	-	2	-	2	1
Área Pública	3	1,46	-	-	-	32
Falta Iluminação em Praça/Jardim	2	0,98	-	-	-	31
Invasão Área Pública	1	0,49	-	-	-	1
Calçamento/Muramento	10	4,88	11	1	11	26
Conserto de Passeio Danificado	5	2,44	5	-	5	5
Conservação de Passeio Público	3	1,46	5	1	4	12
Guia e/ou Sarjeta	1	0,49	-	-	-	2
Reparo de Guia	1	0,49	1	-	1	7
Fiscalização Ausente/Ineficaz	19	9,27	40	7	40	22
Limpeza de Terreno Particular	15	7,32	34	6	28	14
Calçamento e Muramento	3	1,46	6	1	5	6
Uso Indevido de Área Pública	1	0,49	-	-	-	2
Água Pluvial	1	0,49	13	1	13	20
Grade de Boca de Lobo	1	0,49	7	1	6	5
Boca de Lobo	-	-	2	-	2	4
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	4
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2
Limpeza de Boca de Lobo	-	-	2	-	2	2
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	2	-	2	3
Transparência e Publicidade da Informação	3	1,46	2	-	2	7
Falta de Informação	3	1,46	2	-	2	7
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	1,46	-	-	-	4
Implantação de Lombada	3	1,46	-	-	-	3
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	1
Material/Equipamento	2	0,98	1	1	1	3
Falta de Equipamentos	2	0,98	1	1	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	2
Segurança Pública	-	-	-	-	-	2
Falta de Segurança	-	-	-	-	-	2
Atendimento	3	1,46	2	1	2	2
Qualidade do Atendimento	3	1,46	2	1	1	2
Saneamento Básico	-	-	1	-	1	1
Via Sanitária	-	-	1	-	1	1
Zoonoses	-	-	1	-	1	1
Infestação Animais	-	-	1	-	1	1
Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	-	-	1	-	1	-

Adequação Passeio Público	-	-	1	-	1	-
	205	100	210	31	179	1312

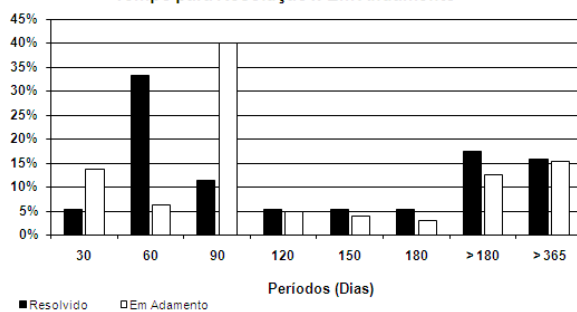
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	2	50,00	1	1	-	5
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	5
Encaminhado para Solicitar Informações	1	25,00	2	1	1	2
Encaminhado para Ciência	-	-	4	-	4	2
Elogio	1	25,00	2	1	1	-
	4	100	10	3	7	14

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



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
2º Trimestre de 2012	209	215	33	182	1.304

Tempo para Resolução x Em Andamento



SMS - S. M. DE SAÚDE

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	4	40	2	-	2	11
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	40	4	1	3	11
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	20	1	1	-	3
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	2
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	7	-	7	3

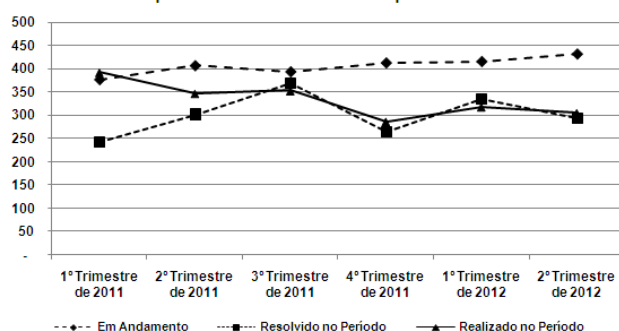
Impossibilidade de Fruição de Direito	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	-	-	-	1
	10	100	15	2	13	31

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	96	30,28	78	18	78	137
Qualidade do Atendimento	63	19,87	48	16	32	87
Demora em Atendimento	22	6,94	26	-	26	39
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	10	3,15	3	2	1	10
Horário de Atendimento	1	0,32	1	-	1	1
Consulta Médica	36	11,36	26	9	26	65
Consulta Desmarcada	16	5,05	6	3	3	18
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	11	3,47	9	4	5	28
Demora em Marcar Consulta	9	2,84	11	2	9	19
Medicamento	85	26,81	74	46	74	54
Falta de Medicamento	82	25,87	73	45	28	52
Qualidade de Medicamento	3	0,95	1	1	-	2
Recurso Humano	29	9,15	27	7	27	43
Falta de Médico	21	6,62	23	7	16	33
Falta de servidor	4	1,26	2	-	2	5
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	3	0,95	1	-	1	3
Nº Servidores insuficiente	1	0,32	1	-	1	2
Exame	16	5,05	9	2	9	32
Demora em Marcar Exame	15	4,73	7	2	5	27
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,32	1	-	1	2
Extravio de Resultado de Exame	-	-	1	-	1	3
Fiscalização Ausente/Ineficaz	17	5,36	23	2	23	31
Vigilância Sanitária	17	5,36	23	2	21	30
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Cirurgia	10	3,15	4	1	4	21
Demora em Marcar Cirurgia	9	2,84	4	1	3	19
Cirurgia Desmarcada	1	0,32	-	-	-	2
Material/Equipamento	10	3,15	24	3	24	19
Falta de Material	5	1,58	17	2	15	8
Falta de Manutenção dos Equipamentos	4	1,26	4	1	3	9
Falta de Equipamentos	1	0,32	2	-	2	2
Qualidade do Material	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	2	0,63	4	-	4	14
Falta de Condições de Trabalho	1	0,32	-	-	-	2
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,32	-	-	-	2
Estrutura Precária de CS	-	-	4	-	4	8
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	2
Transparência e Publicidade da Informação	5	1,58	3	-	3	10
Falta de Informação	4	1,26	3	-	3	9
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,32	-	-	-	1
Processo Moroso	6	1,89	7	5	7	5

Demora para Entrega de Documento	4	1,26	4	3	1	3
Demora na Entrega de Medicamento Especial	2	0,63	3	2	1	1
Cópia de Prontuário	-	-	-	-	-	1
Visita Domiciliar	1	0,32	4	1	4	3
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,32	4	1	3	3
Zoonoses	-	-	2	-	2	2
Infestação Animais	-	-	2	-	2	2
Procedimento Administrativo	1	0,32	2	1	2	2
Transferência de CS	1	0,32	2	1	1	2
Acessibilidade	1	0,32	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	1	0,32	-	-	-	1
Serviços On-line	1	0,32	-	-	-	1
Portal da Internet	1	0,32	-	-	-	1
Documentação	1	0,32	4	1	4	-
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,32	1	1	-	-
Extravio de Prontuário	-	-	3	-	3	-
	317	100	291	96	195	440

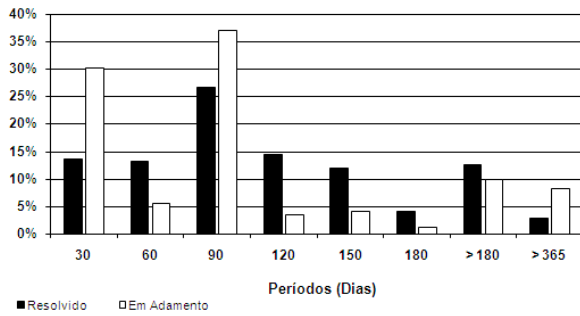
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	1	12,50	4	1	3	7
Encaminhado para Ciência	1	12,50	-	-	-	6
Elogios	5	62,50	4	2	2	4
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	2
Sugestões	1	12,50	1	-	1	1
	8	100	9	3	6	20

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres

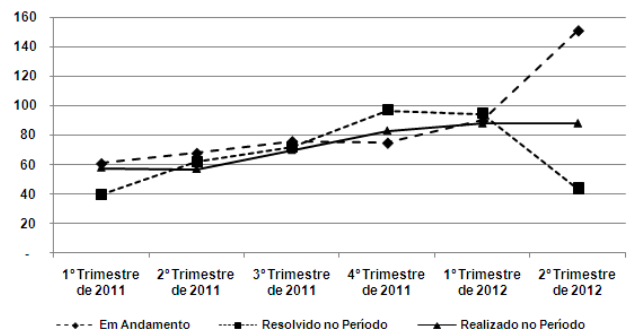


Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	393	244	97	147	377
2º Trimestre de 2011	347	303	85	218	407
3º Trimestre de 2011	353	370	112	258	394
4º Trimestre de 2011	286	266	78	188	413
1º Trimestre de 2012	318	337	92	245	416
2º Trimestre de 2012	305	295	97	198	432

Tempo para Resolução x Em Andamento



Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



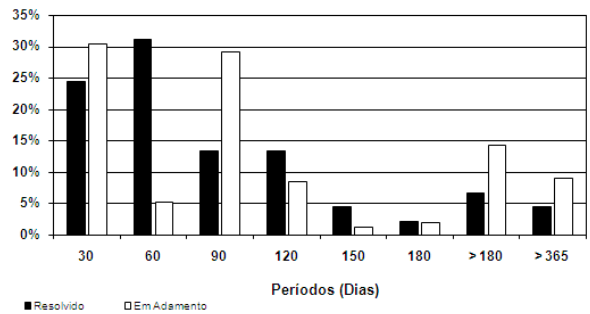
SMU – S. M. DE URBANISMO

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	75	86,21	33	4	33	133
Perturbação Sossego	41	47,13	11	1	10	76
Construção Irregular	18	20,69	11	1	10	31
Comércio Irregular	13	14,94	7	2	5	21
Publicidade Irregular	3	3,45	3	-	3	4
Calçamento e Muramento	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	7	8,05	8	2	8	11
Alvará de Funcionamento	2	2,30	1	-	1	2
Aprovação de planta de imóvel	2	2,30	4	1	3	5
Demora emissão Habite-se	2	2,30	1	-	1	4
Descumprimento de Prazo Legal	1	1,15	1	1	-	-
(Des)Anexação de Lote	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	2	2,30	-	-	-	3
Desobstrução de passeio público	2	2,30	-	-	-	3
Transparência e Publicidade da Informação	1	1,15	-	-	-	1
Falta de Informação	1	1,15	-	-	-	1
Calçamento/Muramento	1	1,15	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	1	1,15	-	-	-	1
Atendimento	1	1,15	2	1	2	-
Qualidade do Atendimento	1	1,15	2	1	1	-
Limpeza Pública	-	-	1	-	1	-
Retirada de Entulhos	-	-	1	-	1	-
Total	87	100	44	7	37	149

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	1	50,00	-	-	-	2
Encaminhado para Ciência	1	50,00	-	-	-	1
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	-
Total	2	100	1	-	1	3

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
2º Trimestre de 2012	88	44	7	37	151

Tempo para Resolução x Em Andamento



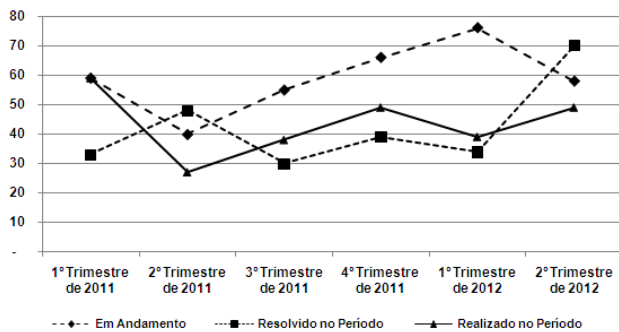
SMR – S. M. DE RECEITAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	25	53,19	43	6	37	47
Revisão IPTU	6	12,77	10	1	9	18
Compensação IPTU	4	8,51	2	-	2	6
Cancelamento Débito ISSQN	2	4,26	-	-	-	4
Restituição ISSQN	2	4,26	2	1	1	2
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	1	2,13	-	-	-	1
Aquisição de Passagem de Pedestre (Vieira)	1	2,13	-	-	-	1
Cancelamento Débito IPTU	1	2,13	2	1	1	-
Cancelamento Débito ITBI	1	2,13	-	-	-	1
Certidão de Valor Venal	1	2,13	1	1	-	1
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	1	2,13	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	2,13	-	-	-	4
Isenção IPTU	1	2,13	1	-	1	2
Restituição ITBI	1	2,13	1	-	1	1
Revisão ISSQN	1	2,13	3	1	2	-
Revisão ITBI	1	2,13	1	1	-	-
Autorização para Demolição de Imóvel	-	-	-	-	-	1

Demora encerramento ISSQN	-	-	3	-	3	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	2
Imunidade / Não Incidência IPTU	-	-	1	-	1	-
Isenção ITBI	-	-	2	-	2	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	-
Restituição IPTU	-	-	12	-	12	1
Atendimento	2	4,26	5	1	4	4
Demora em Atendimento	1	2,13	2	1	1	-
Qualidade do Atendimento	1	2,13	3	-	3	4
Serviços On-line	19	40,43	17	17	-	3
SIAC	19	40,43	17	17	-	3
Cobrança Indevida	1	2,13	-	-	-	1
Multas	1	2,13	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	1	-	1	-
	47	100	66	24	42	55

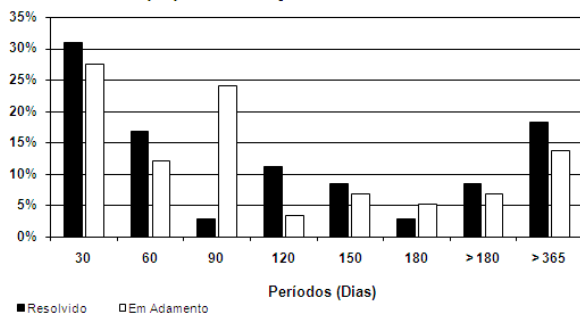
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	2	100,00	1	1	-	1
	2	100	1	1	-	1

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
2º Trimestre de 2012	49	70	25	45	58

Tempo para Resolução x Em Andamento

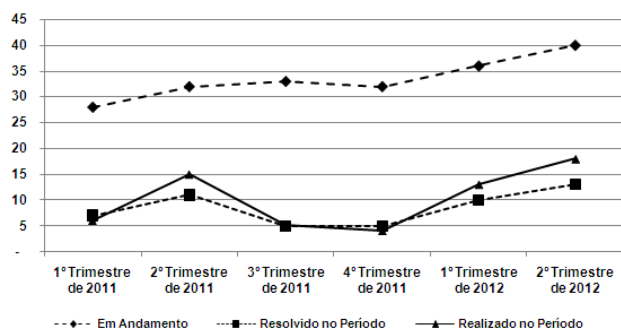


Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	50,00	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	50,00	1	1	-	-
Ilegalidade em Concurso Público	-	-	1	-	1	-
	2	100	2	1	1	1

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	4	30,77	7	2	7	20
Plano de Cargos e Salários	2	15,38	1	-	1	2
Aposentadoria	1	7,69	1	1	-	1
Certidão Tempo de Serviço	1	7,69	1	1	-	4
Alteração de Jornada de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Averbação Tempo de Serviço	-	-	1	-	1	3
Certidão de Inteiro Teor	-	-	-	-	-	3
Descumprimento de Prazo Legal	-	-	-	-	-	1
Encargo/Rescisão	-	-	2	-	2	1
Incorporação de Vantagem	-	-	-	-	-	4
Não Pagamento Gratificação	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	5	38,46	1	-	1	9
Concurso Público	5	38,46	1	-	1	7
Falta de Informação	-	-	-	-	-	2
Benefícios	1	7,69	1	1	1	3
Corte de benefício	1	7,69	1	1	-	-
Concessão de Benefícios	-	-	-	-	-	3
Atendimento	2	15,38	-	-	-	2
Qualidade do Atendimento	2	15,38	-	-	-	2
Cobrança Indevida	1	7,69	-	-	-	1
Ressarcimento	1	7,69	-	-	-	1
	13	100	9	3	6	35

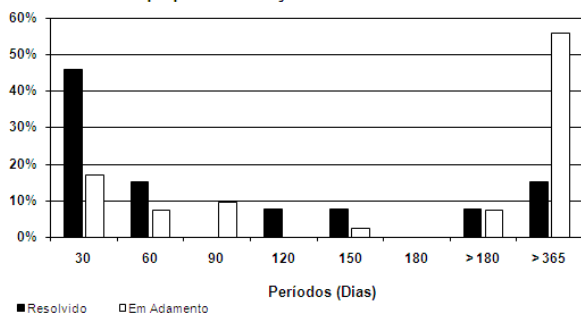
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	2
Encaminhado para Solicitar Informações	3	100,00	3	3	-	1
	3	100	3	3	-	3

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
2º Trimestre de 2012	18	13	6	7	40

Tempo para Resolução x Em Andamento



Campinas, 20 de agosto de 2012
 José Vasconcelos Travassos Sarinho
 Ouvidor Geral do Município