

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES****3º 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 terceiro trimestre de 2012, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	940	57%
Orientação	714	43%
	<b>1.654</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)	1202	72,67%
Internet	347	20,98%
Pessoal	102	6,17%
Carta	3	0,18%
	<b>1.654</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	820	87,23%
Anônimo	103	10,96%
Não autoriza a identificação	17	1,81%
	<b>940</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.

Encaminhamentos	Trimestre	
	Total	(%)
Realizados no Período	947	
Resolvido	962	
Em Andamento	2.167	

**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 terceiro trimestre de 2012.

“Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no terceiro 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	22	47,83	17	9	8	27
Falta do Dever de Urbanidade	9	19,57	14	1	13	13
Descumprimento de Horário de Trabalho	6	13,04	6	2	4	5
Ilegalidade em Concurso Público	2	4,35	-	-	-	2
Maus Tratos	2	4,35	1	-	1	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	4,35	3	-	3	2
Abuso Autoridade	1	2,17	5	-	5	7

Impossibilidade de Fruição de Direito	1	2	1	1	-	-
Nepotismo	1	2	1	1	-	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	-	-	-	4
Omissão	-	-	1	-	1	-
	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>62</b>

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	-	1	-	1	19

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	
Abastecimento de Água	6	0,64	9	5	4	3
Acessibilidade	3	0,32	2	1	1	5
Água Pluvial	6	0,64	3	-	3	25
Arborização	100	10,63	12	1	11	1092
Área Pública	6	0,64	4	-	4	37
Atendimento	139	14,77	160	47	113	134
Benefícios	7	0,74	10	5	5	5
Calçamento/Muramento	23	2,44	16	9	7	36
Cirurgia	19	2,02	17	10	7	25
Cobrança Indevida	5	0,53	5	4	1	2
Consulta Médica	43	4,57	49	14	35	60
Documentação	1	-	1	1	-	-
Exame	11	1,17	25	7	18	18
Fiscalização Ausente/Ineficaz	83	8,82	85	13	72	210
Limpeza Pública	30	3,19	41	12	29	103
Material/Equipamento	18	1,91	17	6	11	29
Medicamento	74	7,86	101	48	53	35
Patrimônio Público	6	0,64	4	1	3	20
Procedimento Administrativo	4	0,42	3	2	1	3
Processo Moroso	79	8,40	86	44	42	91
Recurso Humano	81	8,61	68	35	33	58
Redutor de Velocidade do Trânsito	6	0,64	5	1	4	9
Saneamento Básico	11	1,17	15	5	10	6
Segurança Pública	11	1,17	5	2	3	11
Serviços On-line	95	10,10	96	93	3	3
Sinalização	9	0,96	8	2	6	7
Transparência e Publicidade da Informação	15	1,59	23	10	13	24
Transporte Público Coletivo	7	0,74	7	3	4	7
Vagas Ensino Público	9	0,96	2	2	-	7
Via Pública	30	3,19	49	12	37	71
Visita Domiciliar	3	0,32	5	3	2	1
Zoonoses	-	-	1	-	1	-
	<b>940</b>	<b>100</b>	<b>934</b>	<b>398</b>	<b>536</b>	<b>2.137</b>

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 Ciência	4	14,81	8	1	7	8
Encaminhado para Providência	1	3,70	5	-	5	15
Encaminhado para Solicitar Informações	1	3,70	12	1	11	15
Elogio Aos Órgãos Públicos Municipais	17	62,96	21	14	7	3
Sugestão Aos Órgãos Públicos Municipais	4	14,81	4	-	4	10
	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>51</b>

#### 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	77	9,75
Válidos	713	90,25
	<b>790</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	281	39,41
Feminino	432	60,59
	<b>713</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	2	0,28
18 - 30	91	12,76
31 - 40	141	19,78
41 - 50	174	24,40
51 - 59	130	18,23
A partir de 60	174	24,40
Optou por não responder	1	0,14
	<b>713</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,28
Ensino Fundamental Incompleto	33	4,63
Ensino Fundamental	131	18,37
Ensino Médio Incompleto	11	1,54
Ensino Médio	287	40,25
Ensino Superior Incompleto	33	4,63
Ensino Superior	215	30,15
Optou por não responder	1	0,14
	<b>713</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	157	22,02
Do lar	93	13,04
Autônomo	80	11,22
Desempregado	24	3,37
Setor Público	59	8,27
Setor Privado	280	39,27
Terceiro Setor	5	0,70
Setor Informal	6	0,84
Estudante	8	1,12

Optou por não responder	1	0,14
	<b>713</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	179	25,11
Noroeste	81	11,36
Norte	132	18,51
Sudoeste	112	15,71
Sul	197	27,63
Outras Cidades	12	1,68
	<b>713</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	578	81,07
Negra	32	4,49
Amarela	7	0,98
Parda	80	11,22
Outros	15	2,10
Optou por não responder	1	0,14
	<b>713</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Serviços On-line	37	-	11	7	21
Atendimento	35	25	17	24	18
Arborização	32	7	20	14	21
Processo Moroso	20	7	8	4	20
Via Pública	9	2	4	2	10
Recurso Humano	7	11	4	16	36
Medicamento	6	5	19	14	27
Consulta Médica	5	4	10	13	10
Fiscalização Ausente/Ineficaz	6	3	6	2	7

Campinas, 12 de novembro de 2012  
Daniel Freire Santini  
Ouvidor Geral do Município

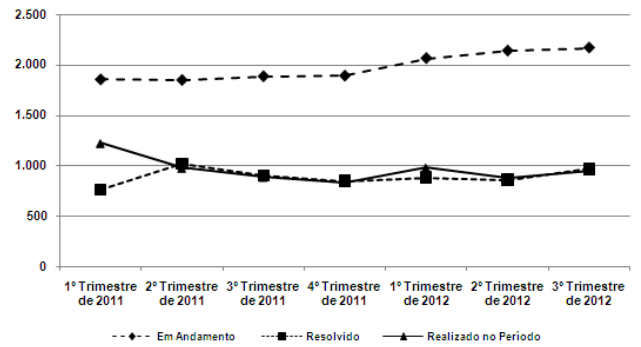
## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

3º 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 terceiro 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	169	131	26	105	1.353
SMS - S.M. de Saúde	353	425	145	280	371
SMU - S.M. de Urbanismo	61	53	12	41	168
SMR - S.M. de Receitas	144	156	123	33	48
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	8	9	2	7	40
SME - S.M. de Educação	43	29	8	21	39
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	38	32	12	20	32
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	49	48	27	21	26
SMI - S.M. de Infraestrutura	15	8	6	2	23
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	5	2	2	-	12
SMH - S.M. de Habitação	4	2	-	2	9
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	3	3	2	1	9
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	12	10	6	4	8
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	-	1	-	1	7
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	14	14	10	4	6
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	5	6	4	2	2
SMC - S.M. de Cultura	2	2	1	1	2
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	2	2	-	2	2
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	-	3	-	3	2
SMMA - S.M. de Meio Ambiente	-	1	-	1	2
SMCGP - Atendimento 156	5	4	4	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	4	3	3	-	1
SMCGP - PROCON	4	3	3	-	1
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	2	4	2	2	1
EMDEC - S.M. de Transportes	2	2	1	1	1
SMCAIS - Conselho Tutelar	-	2	-	2	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	2	2	-	-
SMA - S.M. de Administração	1	3	1	2	-
SMC - S.M. de Comunicação	-	1	-	1	-
GP - Gabinete do Prefeito	-	1	-	1	-
	<b>947</b>	<b>962</b>	<b>402</b>	<b>560</b>	<b>2.167</b>

### Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



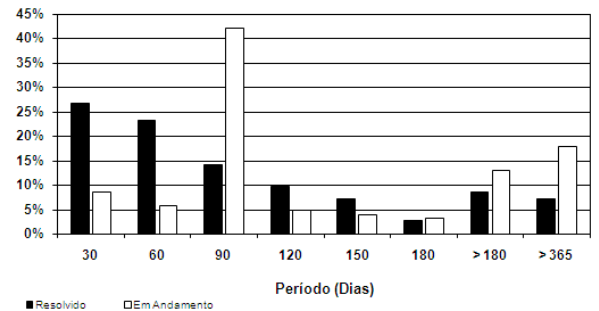
### Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres

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
3º Trimestre de 2012	947	962	402	560	2.167

**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do terceiro 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 terceiro 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	
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	100	2	2	-	1
Abuso Autoridade	-	-	2	-	2	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	-	-	-	4
	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

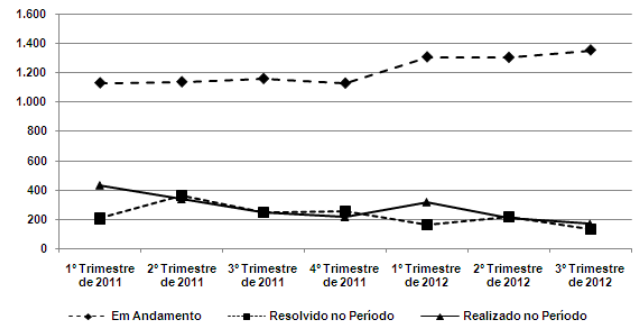
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	100	58,8	12	1	12	1.092
Poda/Extração Árvore	96	56,5	9	1	8	1.070
Retirada de Tronco	3	1,76	-	-	-	7
Retirada de Galhos	1	0,59	2	-	2	8
Cauterização de raiz da árvore	-	-	1	-	1	7

Limpeza Pública	18	10,6	34	5	34	92
Conservação de Área Pública	16	9,41	33	5	28	89
Retirada de Entulhos	2	1,18	1	-	1	3
Via Pública	22	12,9	47	10	47	63
Buracos	16	9,41	28	9	19	21
Pavimentação	3	1,76	16	1	15	34
Via de Pedestre	2	1,18	1	-	1	2
Falta de Iluminação na Rua	1	0,59	2	-	2	5
Recapeamento	-	-	-	-	-	1
Área Pública	1	0,59	3	-	3	30
Falta Iluminação em Praça/Jardim	1	0,59	3	-	3	29
Invasão Área Pública	-	-	-	-	-	1
Calçamento/Muramento	5	2,94	6	1	6	25
Conservação de Passeio Público	2	1,18	3	1	2	11
Guia e/ou Sarjeta	2	1,18	-	-	-	4
Conserto de Passeio Danificado	1	0,59	-	-	-	6
Reparo de Guia	-	-	3	-	3	4
Água Pluvial	2	1,18	3	-	3	20
Grade de Boca de Lobo	1	0,59	2	-	2	5
Limpeza de Boca de Lobo	1	0,59	-	-	-	5
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	3
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	2
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	5
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	5,88	18	5	18	15
Limpeza de Terreno Particular	7	4,12	13	3	10	9
Calçamento e Muramento	2	1,18	4	1	3	4
Uso Indevido de Área Pública	1	0,59	1	1	-	2
Transparência e Publicidade da Informação	2	1,18	2	1	2	7
Falta de Informação	2	1,18	2	1	1	7
Material/Equipamento	1	0,59	-	-	-	5
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,59	-	-	-	3
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	0,59	2	-	2	3
Implantação de Lombada	1	0,59	1	-	1	3
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	2	1,18	-	-	-	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,59	-	-	-	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,59	-	-	-	1
Atendimento	-	-	1	-	1	1
Qualidade do Atendimento	-	-	1	-	1	1
Acessibilidade	2	1,18	1	1	1	1
Adequação Passeio Público	1	0,59	-	-	-	1
Desobstrução de passeio público	1	0,59	1	1	-	-
Cobrança Indevida	1	0,59	-	-	-	1
Ressarcimento	1	0,59	-	-	-	1
Saneamento Básico	2	1,18	2	1	2	1
Via Sanitária	2	1,18	2	1	1	1
Segurança Pública	-	-	1	-	1	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	1
<b>169</b>	<b>100</b>	<b>132</b>	<b>25</b>	<b>107</b>	<b>1.359</b>	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	-	-	1	-	1	1

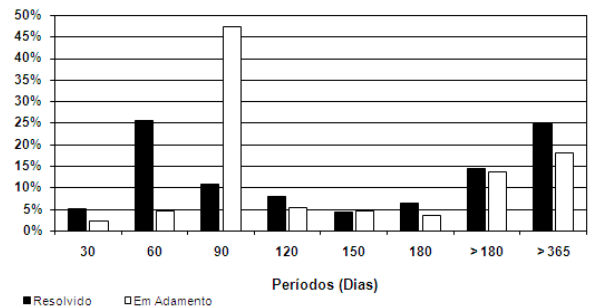
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	5
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	2
Elogio	1	100	-	-	-	1
Sugestão	-	-	-	-	-	5
<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	

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
3º Trimestre de 2012	169	131	26	105	1.353

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	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	50,00	6	1	5	8
Falta do Dever de Urbanidade	2	33,33	9	-	9	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	16,67	2	-	2	2
Abuso Autoridade	-	-	2	-	2	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	3	-	3	-
Omissão	-	-	1	-	1	-
<b>6</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	

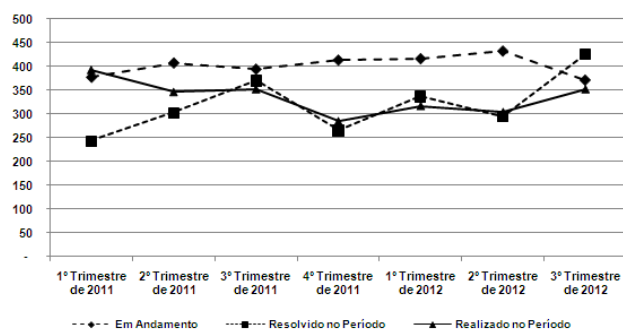
Reclamações	Recebido	Resolvido	Em
-------------	----------	-----------	----

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Atendimento	115	30,00	131	31	131	121
Demora em Atendimento	46	12,00	45	13	32	40
Qualidade do Atendimento	34	8,88	69	8	61	52
Critério de Atendimento	13	3,39	-	-	-	13
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	13	3,39	15	8	7	8
Horário de Atendimento	9	2,35	2	2	-	8
Consulta Médica	43	11,2	49	14	49	60
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	17	4,44	15	3	12	31
Demora em Marcar Consulta	16	4,18	21	8	13	14
Consulta Desmarcada	10	2,61	13	3	10	15
Recurso Humano	77	20,10	64	33	64	56
Falta de Médico	54	14,10	48	24	24	39
Falta de servidor	9	2,35	10	5	5	4
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	6	1,57	3	2	1	6
Nº Servidores insuficiente	4	1,04	2	1	1	4
Falta de Dentista	3	0,78	1	1	-	2
Falta de Psicólogo	1	0,26	-	-	-	1
Medicamento	74	19,30	101	48	101	35
Falta de Medicamento	69	18,00	99	46	53	30
Qualidade de Medicamento	3	0,78	1	1	-	4
Falta de Vacina	2	0,52	1	1	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	16	4,18	16	4	16	32
Vigilância Sanitária	15	3,92	16	4	12	30
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,26	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	-	-	-	-	-	1
Cirurgia	15	3,92	13	7	13	23
Demora em Marcar Cirurgia	8	2,09	8	2	6	19
Não Conseguiu Atendimento	4	1,04	3	3	-	1
Cirurgia Desmarcada	3	0,78	2	2	-	3
Material/Equipamento	14	3,66	12	5	12	21
Falta de Material	9	2,35	8	5	3	9
Falta de Manutenção dos Equipamentos	4	1,04	3	-	3	10
Falta de Equipamentos	1	0,26	1	-	1	2
Exame	10	2,61	24	6	24	18
Demora em Marcar Exame	9	2,35	20	5	15	16
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,26	2	1	1	1
Extravio de Resultado de Exame	-	-	2	-	2	1
Patrimônio Público	2	0,52	2	-	2	14
Estrutura Precária de CS	1	0,26	-	-	-	9
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,26	-	-	-	3
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	1	-	1	1
Processo Moroso	8	2,09	3	1	3	10
Demora para Entrega de Documento	4	1,04	3	1	2	4
Demora para Entrega de Prótese	4	1,04	-	-	-	4
Cópia de Prontuário	-	-	-	-	-	1
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	2	0,52	9	1	9	3

Falta de Informação	2	0,52	8	1	7	3
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
Procedimento Administrativo	3	0,78	3	2	3	2
Transferência de CS	3	0,78	3	2	1	2
Visita Domiciliar	3	0,78	5	3	5	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	3	0,78	5	3	2	1
Zoonoses	-	-	1	-	1	1
Infestação Animais	-	-	1	-	1	1
Área Pública	1	0,26	-	-	-	1
Estacionamento Público Inadequado	1	0,26	-	-	-	1
Acessibilidade	-	-	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	-	-	1	-	1	-
Portal da Internet	-	-	1	-	1	-
<b>383</b>	<b>100</b>	<b>434</b>	<b>155</b>	<b>279</b>	<b>399</b>	

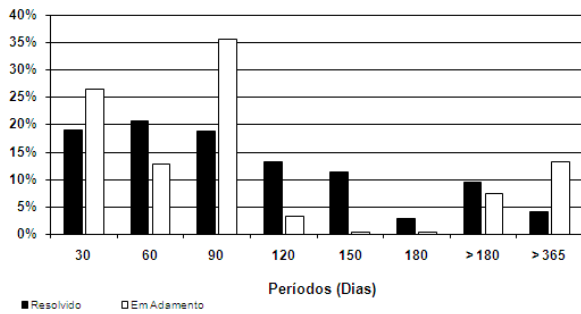
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	3	23,08	4	1	3	5
Encaminhado para Providência	-	-	2	-	2	-
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	4	-	4	3
Elogio	10	76,92	14	9	5	1
Sugestão	-	-	1	-	1	-
<b>13</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	

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
3º Trimestre de 2012	353	425	145	280	371

**Tempo para Resolução x Em Andamento**



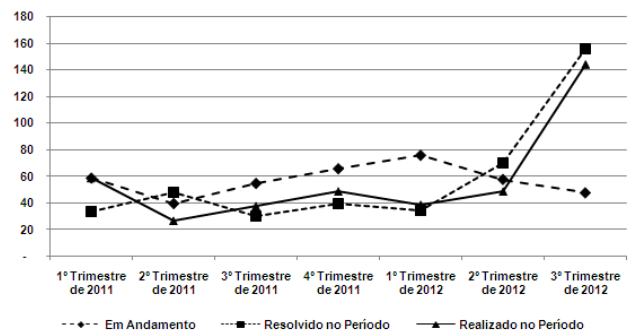
Falta de Informação	3	2,08	3	3	-	-
	144	100	155	124	31	45

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

**SMR – S. M. DE RECEITAS**

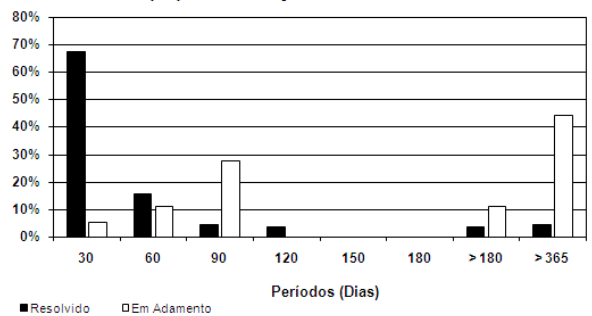
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	41	28,47	52	26	52	37
Revisão IPTU	10	6,94	11	7	4	17
Cancelamento Débito ISSQN	5	3,47	7	3	4	2
Compensação IPTU	5	3,47	10	4	6	2
Cancelamento de Nota Fiscal	3	2,08	-	-	-	3
Restituição IPTU	3	2,08	2	1	1	2
Certidão de Valor Venal	2	1,39	2	1	1	1
Demora encerramento inscrição municipal	2	1,39	1	1	-	1
Impugnação ISSQN	2	1,39	3	2	1	3
Restituição ISSQN	2	1,39	4	2	2	-
Revisão ISSQN	2	1,39	1	1	-	1
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	1	0,69	2	1	1	-
Cancelamento Débito IPTU	1	0,69	1	-	1	1
Certidão Negativa de Débito	1	0,69	1	1	-	-
Demora encerramento ISSQN	1	0,69	1	1	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	0,69	1	1	-	-
Aquisição de Passagem de Pedestre (Viela)	-	-	1	-	1	-
Cancelamento Débito ITBI	-	-	1	-	1	-
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	-	-	1	-	1	-
Desdobramento IPTU	-	-	-	-	-	2
Isenção IPTU	-	-	1	-	1	1
Restituição ITBI	-	-	1	-	1	-
Atendimento	4	2,78	4	2	4	4
Demora em Atendimento	2	1,39	1	1	-	1
Crítério de Atendimento	1	0,69	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	1	0,69	3	1	2	2
Serviços On-line	95	65,97	95	93	95	3
SIAC	95	65,97	95	93	2	3
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,69	-	-	-	1
Emissão de Nota Fiscal	1	0,69	-	-	-	1
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Multas	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	3	2,08	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	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
3º Trimestre de 2012	144	156	123	33	48

**Tempo para Resolução x Em Andamento**



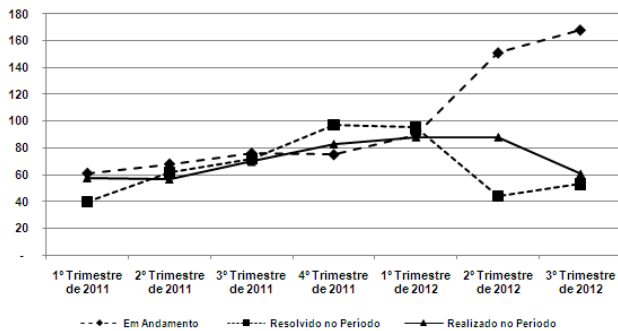
**SMU – S. M. DE URBANISMO**

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	50,00	1	1	-	1
Nepotismo	1	50,00	1	1	-	-
	2	100	2	2	-	1

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	51	87,9	40	3	40	151
Perturbação Sossego	25	43,1	27	2	25	78
Construção Irregular	16	27,6	5	-	5	42
Comércio Irregular	9	15,5	5	1	4	27
Publicidade Irregular	1	1,72	2	-	2	4
Calçamento e Muramento	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	4	6,9	8	4	8	9
Demora para Entrega de Documento	2	3,45	2	2	-	-
Aprovação de planta de imóvel	1	1,72	3	1	2	4
Demora emissão Habite-se	1	1,72	3	1	2	3
Alvará de Funcionamento	-	-	-	-	-	2
Acessibilidade	1	1,72	1	-	1	3
Desobstrução de passeio público	1	1,72	1	-	1	3
Transparência e Publicidade da Informação	1	1,72	1	1	1	1
Falta de Informação	1	1,72	1	1	-	1
Calçamento/Muramento	-	-	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	-	-	-	-	-	1
Atendimento	1	1,72	1	1	1	-
Qualidade do Atendimento	1	1,72	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>165</b>

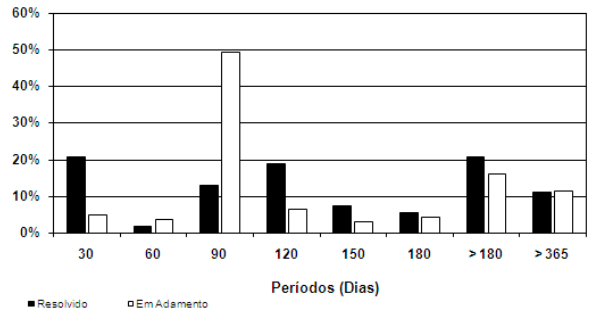
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	2
Elogio	1	100	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

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
2º Trimestre de 2012	88	44	7	37	151
3º Trimestre de 2012	61	53	12	41	168

Tempo para Resolução x Em Andamento



## SMRH - S. M. DE RECURSOS HUMANOS

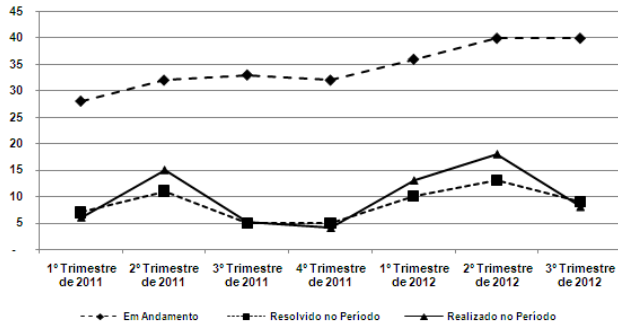
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	100	1	1	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1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

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	4	66,67	2	-	2	22
Encargo/Rescisão	1	16,67	-	-	-	2
Não Pagamento Gratificação	1	16,67	-	-	-	1
Processo Moroso	1	16,67	-	-	-	1
Restituição de Taxa	1	16,67	-	-	-	1
Alteração de Jornada de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Aposentadoria	-	-	-	-	-	1
Averbação Tempo de Serviço	-	-	-	-	-	3
Certidão de Inteiro Teor	-	-	-	-	-	3
Certidão Tempo de Serviço	-	-	-	-	-	4
Descumprimento de Prazo Legal	-	-	-	-	-	1
Incorporação de Vantagem	-	-	-	-	-	4
Plano de Cargos e Salários	-	-	2	-	2	-
Transparência e Publicidade da Informação	1	16,67	-	-	-	10
Concurso Público	1	16,67	-	-	-	8
Falta de Informação	-	-	-	-	-	2
Benefícios	-	-	-	-	-	3
Concessão de Benefícios	-	-	-	-	-	3
Cobrança Indevida	-	-	-	-	-	1
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Documentação	1	16,67	1	1	1	-
Extravio de Protocolo	1	16,67	1	1	-	-
Atendimento	-	-	2	-	2	-
Qualidade do Atendimento	-	-	2	-	2	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

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

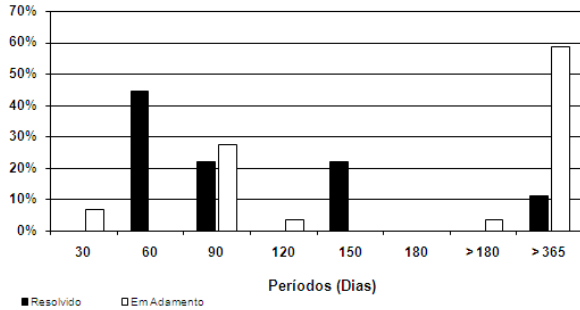
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	1
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	1
	-	-	2	-	2	2

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
3º Trimestre de 2012	8	9	2	7	40

Tempo para Resolução x Em Andamento



Campinas, 12 de novembro de 2012  
 Daniel Freire Santini  
 Ouvidor Geral do Município