

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

4º 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 quarto trimestre de 2012, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	558	51%
Orientação	533	49%
	<b>1.091</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)	740	67,83%
Internet	273	25,02%
Pessoal	76	6,97%
Carta	2	0,18%
	<b>1.091</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	493	88,51%
Anônimo	55	9,87%
Não autoriza a identificação	9	1,62%
	<b>557</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	Total
Realizados no Período	563
Resolvido	795
Em Andamento	1.971

**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 quarto trimestre de 2012.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto 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	5	26,32	15	1	14	17
Falta do Dever de Urbanidade	4	21,05	7	1	6	10
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	10,53	5	1	4	2

Ameaça	1	5,26	1	1	-	-
Assédio Sexual	1	5,26	-	-	-	1
Dano Moral	1	5,26	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	5,26	-	-	-	1
Discriminação	1	5,26	-	-	-	1
Disfunção	1	5,26	-	-	-	1
Maus Tratos	1	5,26	2	-	2	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	5	2	-	2	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	7
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	3
Ilegalidade em Concurso Público	-	-	2	-	2	-
	<b>19</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>46</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	2	3	-	3	18

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	51	8,76	22	-	22	1120
Fiscalização Ausente/Ineficaz	58	9,97	86	10	76	193
Atendimento	125	21,48	136	33	103	125
Limpeza Pública	27	4,64	36	2	34	98
Recurso Humano	72	12,37	55	4	51	74
Processo Moroso	48	8,25	89	26	63	55
Área Pública	7	1,20	5	-	5	40
Consulta Médica	34	5,84	61	15	46	32
Via Pública	11	1,89	54	4	50	30
Calçamento/Muramento	9	1,55	23	4	19	23
Transparência e Publicidade da Informação	15	2,58	17	10	7	22
Água Pluvial	9	2	13	3	10	21
Material/Equipamento	11	1,89	24	3	21	16
Medicamento	21	3,61	42	14	28	14
Cirurgia	13	2,23	26	7	19	13
Sinalização	8	1,37	5	1	4	12
Exame	12	2,06	18	4	14	12
Acessibilidade	5	0,86	-	-	-	11
Transporte Público Coletivo	12	2,06	9	4	5	10
Patrimônio Público	7	1,20	18	1	17	9
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	0,17	4	1	3	7
Segurança Pública	1	0,17	8	-	8	4
Saneamento Básico	2	0,34	5	1	4	4

Serviços On-line	10	1,72	10	7	3	3
Abastecimento de Água	2	0,34	2	1	1	3
Benefícios	4	0,69	6	4	2	3
Cobrança Indevida	-	-	-	-	-	2
Zoonoses	-	-	-	-	-	1
Documentação	4	0,69	3	3	-	1
Vagas Ensino Público	2	0,34	8	1	7	1
Procedimento Administrativo	-	-	2	-	2	-
Visita Domiciliar	1	0,17	2	1	1	-
	<b>582</b>	<b>100</b>	<b>789</b>	<b>164</b>	<b>625</b>	<b>1.959</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	
Elogios	16	57,14	14	9	5	7
Sugestões	6	21,43	5	1	4	11
Encaminhado para Solicitar Informações	3	10,71	11	2	9	12
Encaminhado para Ciência	2	7,14	4	1	3	6
Encaminhado para Providência	1	3,57	5	1	4	11
	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>47</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	52	10,59
Válidos	439	89,41
	<b>491</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	160	36,45
Feminino	279	63,55
	<b>439</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	71	16,17
31 - 40	79	18,00
41 - 50	98	22,32
51 - 59	80	18,22
A partir de 60	111	25,28
	<b>439</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	1	0,23
Ensino Fundamental Incompleto	26	5,92
Ensino Fundamental	77	17,54
Ensino Médio Incompleto	12	2,73
Ensino Médio	189	43,05
Ensino Superior Incompleto	22	5,01

Ensino Superior	111	25,28
Optou por não responder	1	0,23
	<b>439</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	99	22,55
Do lar	57	12,98
Autônomo	53	12,07
Desempregado	19	4,33
Setor Público	53	12,07
Setor Privado	140	31,89
Terceiro Setor	7	1,59
Setor Informal	4	0,91
Estudante	5	1,14
Optou por não responder	2	0,46
	<b>439</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	99	22,55
Noroeste	75	17,08
Norte	83	18,91
Sudoeste	70	15,95
Sul	104	23,69
Outras Cidades	8	1,82
	<b>439</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	322	73,35
Negra	21	4,78
Amarela	5	1,14
Parda	85	19,36
Outros	2	0,46
Optou por não responder	4	0,91
	<b>439</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	17	2	7	8	15
Processo Moroso	14	4	7	3	9
Atendimento	12	40	25	17	13
Limpeza Pública	8	3	4	1	3
Recurso Humano	6	19	21	14	7
Consulta Médica	6	6	6	8	7
Água Pluvial	1	4	1	-	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	5	2	8	2	7
Medicamento	1	2	4	6	8
Transporte Público Coletivo	2	1	3	2	1

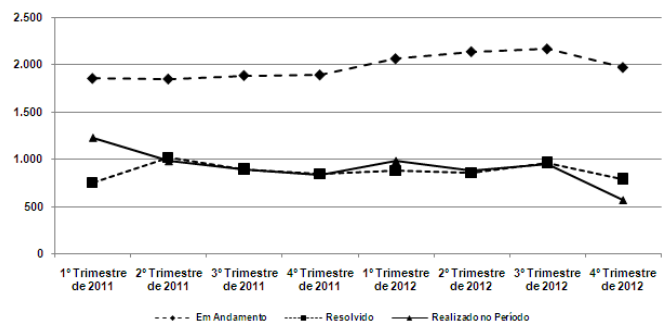
## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

4º 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 quarto 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	
SMS - S.M. de Saúde	241	337	74	263	281
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	103	125	7	118	1.343
SMU - S.M. de Urbanismo	44	69	15	54	148
SMR - S.M. de Receitas	42	66	24	42	28
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	38	35	12	23	40
SME - S.M. de Educação	18	47	9	38	10
SMI - S.M. de Infraestrutura	12	16	4	12	19
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	12	30	7	23	9
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	10	14	8	6	3
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	9	15	2	13	34
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	5	3	2	1	11
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	5	9	2	7	4
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	3	7	1	6	9
SMH - S.M. de Habitação	3	5	-	5	8
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	3	3	1	2	2
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	2	1	-	1	3
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete - Serviço 156	2	2	1	1	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	2	1	1	-	1
PROCON	2	2	1	1	1
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	1	-	-	-	8
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	-	-	-	2
SMC - S.M. de Comunicação	1	-	-	-	1
SMC - S.M. de Cultura	1	2	-	2	1
GP - Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	1	2	1	1	-
SMA - S.M. de Administração	1	1	1	-	-
SMMA - S.M. do Meio Ambiente	-	1	-	1	2
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	-	-	-	-	1
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	-	2	-	2	-
	<b>563</b>	<b>795</b>	<b>173</b>	<b>622</b>	<b>1.971</b>

### Comparativo Encaminhamentos por Trimestres

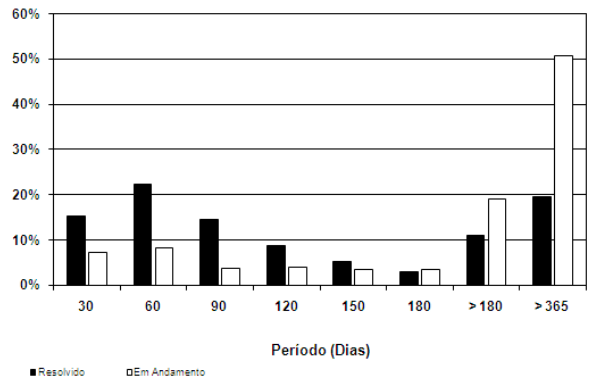


Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	1.223	757	350	407	1.855
2º Trimestre de 2011	975	1.013	342	671	1.849
3º Trimestre de 2011	884	894	282	612	1.886
4º Trimestre 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
4º Trimestre de 2012	563	795	173	622	1.971

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

### 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	2	33,33	1	-	1	5
Discriminação	1	16,67	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	16,67	1	-	1	8
Maus Tratos	1	16,67	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	16,67	-	-	-	1
Dano Moral	1	16,67	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	1

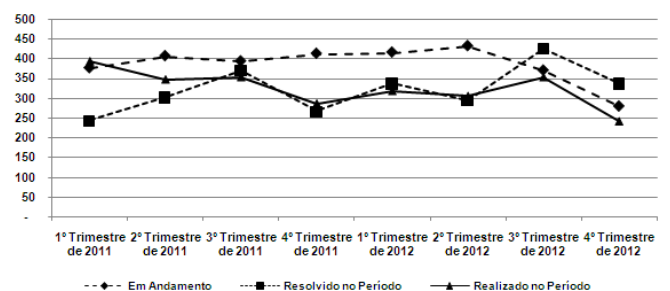
7	100	3	-	3	18
---	-----	---	---	---	----

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	110	38,46	119	27	119	114
Demora em Atendimento	37	12,94	46	16	30	31
Horário de Atendimento	28	9,79	7	-	7	29
Qualidade do Atendimento	23	8,04	49	6	43	28
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	13	4,55	6	1	5	15
Crítério de Atendimento	9	3,15	11	4	7	11
Recurso Humano	70	24,48	53	4	53	72
Falta de servidor	40	13,99	4	-	4	40
Falta de Médico	22	7,69	36	2	34	24
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	7	2,45	6	1	5	7
Nº Servidores insuficiente	1	0,35	4	1	3	1
Falta de Dentista	-	-	2	-	2	-
Falta de Psicólogo	-	-	1	-	1	-
Consulta Médica	34	11,89	61	15	61	32
Demora em Marcar Consulta	12	4,20	21	7	14	5
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	12	4,20	27	5	22	15
Consulta Desmarcada	10	3,50	13	3	10	12
Fiscalização Ausente/Ineficaz	11	3,85	15	1	15	31
Vigilância Sanitária	11	3,85	14	1	13	31
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	-
Medicamento	21	7,34	42	14	42	14
Falta de Medicamento	19	6,64	37	13	24	12
Falta de Vacina	1	0,35	1	1	-	1
Qualidade de Medicamento	1	0,35	4	-	4	1
Cirurgia	10	3,50	20	4	20	13
Demora em Marcar Cirurgia	9	3,15	18	4	14	10
Cirurgia Desmarcada	1	0,35	1	-	1	3
Não Conseguiu Atendimento	-	-	1	-	1	-
Exame	12	4,20	18	4	18	12
Demora em Marcar Exame	9	3,15	15	3	12	10
Demora para Resultado e Entrega de Exame	3	1,05	2	1	1	2
Extravio de Resultado de Exame	-	-	1	-	1	-
Material/Equipamento	7	2,45	19	2	19	9
Qualidade do Material	3	1,05	-	-	-	3
Falta de Cadeira	1	0,35	-	-	-	1
Falta de Equipamentos	1	0,35	1	-	1	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,35	8	1	7	3
Falta de Material	1	0,35	10	1	9	-
Processo Moroso	1	0,35	5	-	5	6
Demora para Entrega de Prótese	1	0,35	2	-	2	3
Cópia de Prontuário	-	-	1	-	1	-

Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	-	-	2	-	2	2
Patrimônio Público	2	0,70	11	-	11	5
Estrutura Precária de CS	1	0,35	7	-	7	3
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,35	-	-	-	2
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	3	-	3	-
Acessibilidade	-	-	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	-	-	-	-	-	1
Documentação	2	0,70	1	1	1	1
Extravio de Prontuário	2	0,70	1	1	-	1
Zoonoses	-	-	-	-	-	1
Infestação Animais	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	3	1,05	5	3	5	1
Falta de Informação	3	1,05	5	3	2	1
Segurança Pública	1	0,35	-	-	-	1
Falta de Segurança	1	0,35	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	-	-	2	-	2	-
Transferência de CS	-	-	2	-	2	-
Visita Domiciliar	1	0,35	2	1	2	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,35	2	1	1	-
Benefícios	1	0,35	1	1	1	-
Transporte de Paciente	1	0,35	1	1	-	-
Área Pública	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Público Inadequado	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100</b>	<b>375</b>	<b>77</b>	<b>298</b>	<b>313</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	7	100	7	4	3	3
Encaminhado para Ciência	-	-	2	-	2	3
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	3
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

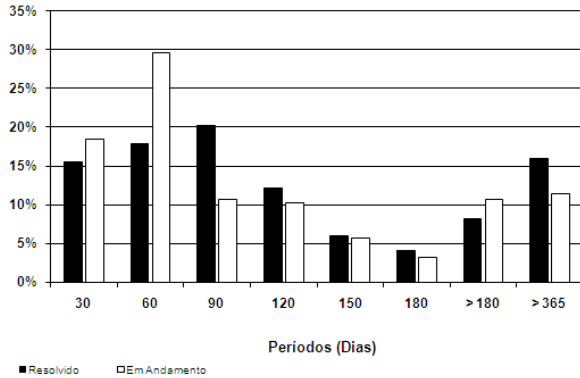
Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



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
4º Trimestre de 2012	241	337	74	263	281

Tempo para Resolução x Em Andamento



## SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
	-	-	2	-	2	3

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	51	47,66	22	-	22	1.120
Poda/Extração Árvore	48	44,86	11	-	11	1.106
Cauterização de raiz da árvore	2	1,87	5	-	5	4
Plantio de Árvore	1	0,93	-	-	-	1
Retirada de Galhos	-	-	4	-	4	4
Retirada de Tronco	-	-	2	-	2	5
Limpeza Pública	17	15,89	27	-	27	86
Conservação de Área Pública	14	13,08	26	-	26	81
Retirada de Entulhos	3	2,80	1	-	1	5
Área Pública	5	4,67	1	-	1	35
Falta Iluminação em Praça/Jardim	4	3,74	-	-	-	34
Falta de Iluminação em Vela	1	0,93	-	-	-	1
Invasão Área Pública	-	-	1	-	1	-
Via Pública	7	6,54	45	3	42	27

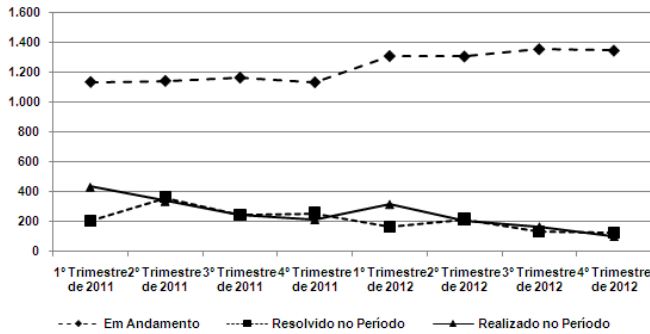
Buracos	3	2,80	20	2	18	5
Via de Pedestre	2	1,87	1	-	1	3
Falta de Iluminação na Rua	1	0,93	3	1	2	3
Pavimentação	1	0,93	21	-	21	15
Recapeamento	-	-	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	12	11,21	8	3	5	22
Limpeza de Terreno Particular	8	7,48	6	2	4	12
Calçamento e Muramento	2	1,87	2	1	1	6
Imóvel Abandonado	2	1,87	-	-	-	2
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	2
Calçamento/Muramento	3	2,80	10	1	9	19
Conserto de Passeio Danificado	1	0,93	2	-	2	5
Conservação de Passeio Público	1	0,93	3	1	2	9
Falta de Passeio Pavimentando	1	0,93	-	-	-	1
Guia e/ou Sarjeta	-	-	2	-	2	2
Reparo de Guia	-	-	3	-	3	2
Água Pluvial	7	6,54	9	1	8	18
Grade de Boca de Lobo	3	2,80	2	-	2	6
Canalização de Córrego	1	0,93	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	1	0,93	-	-	-	1
Limpeza de Boca de Lobo	1	0,93	1	-	1	5
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,93	3	1	2	2
Boca de Lobo	-	-	1	-	1	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	2
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Transparência e Publicidade da Informação	-	-	1	-	1	6
Falta de Informação	-	-	1	-	1	6
Acessibilidade	3	2,80	-	-	-	5
Desobstrução de passeio público	3	2,80	-	-	-	4
Adequação Passeio Público	-	-	-	-	-	1
Material/Equipamento	1	0,93	2	-	2	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,93	1	-	1	3
Falta de Equipamentos	-	-	1	-	1	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	1	-	1	2
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	2
Segurança Pública	-	-	-	-	-	1
Falta de Segurança	-	-	-	-	-	1
Atendimento	-	-	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	-	-	-	-	-	1
Cobrança Indevida	-	-	-	-	-	1
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Saneamento Básico	-	-	-	-	-	1
Via Sanitária	-	-	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	0,93	2	-	2	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,93	1	-	1	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>128</b>	<b>8</b>	<b>120</b>	<b>1.349</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	-	2	3
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	3
Elogio	1	50,00	1	-	1	1
Sugestão	1	50,00	1	-	1	5
	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>13</b>

Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	31	73,81	54	6	54	132
Perturbação Sossego	14	33,33	28	3	25	67
Construção Irregular	9	21,43	14	2	12	37
Comércio Irregular	7	16,67	11	1	10	24
Antena Irregular	1	2,38	-	-	-	1
Publicidade Irregular	-	-	1	-	1	3
Processo Moroso	10	23,81	12	7	12	8
Alvará de Funcionamento	5	11,9	6	5	1	1
Aprovação de planta de imóvel	4	9,52	5	2	3	4
Demora emissão Habite-se	1	2,38	1	-	1	3
Acessibilidade	-	-	-	-	-	3
Desobstrução de passeio público	-	-	-	-	-	3
Transparência e Publicidade da Informação	1	2,38	-	-	-	2
Falta de Informação	1	2,38	-	-	-	2
Calçamento/Muramento	-	-	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	-	-	-	-	-	1
	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>13</b>	<b>53</b>	<b>146</b>

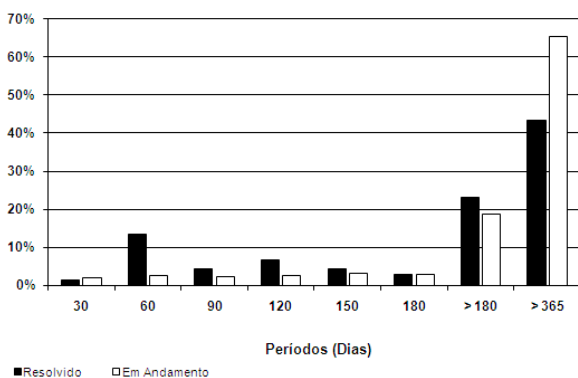
Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



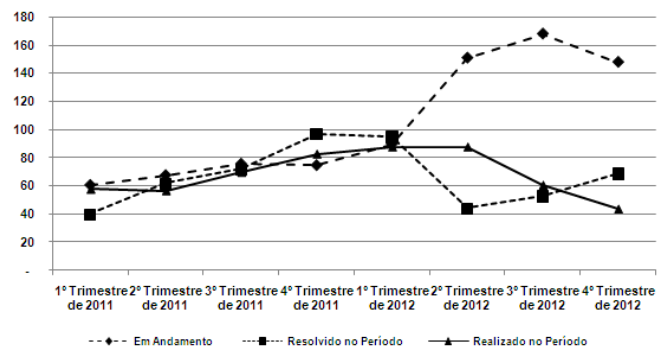
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	434	204	78	126	1.133
2º Trimestre de 2011	339	360	101	259	1.140
3º Trimestre de 2011	244	243	38	205	1.162
4º Trimestre de 2011	217	253	18	232	1.131
1º Trimestre 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
4º Trimestre de 2012	103	125	7	118	1.343

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

Tempo para Resolução x Em Andamento



Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



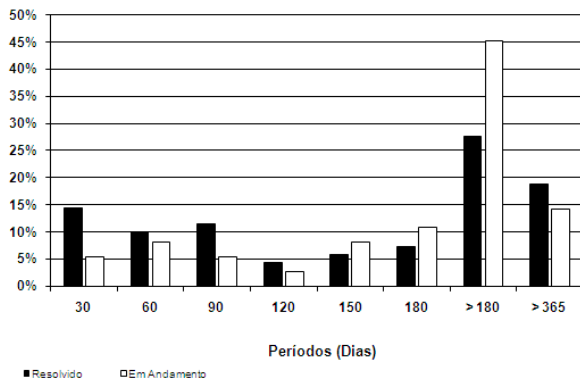
**SMU - S. M. DE URBANISMO**

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

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

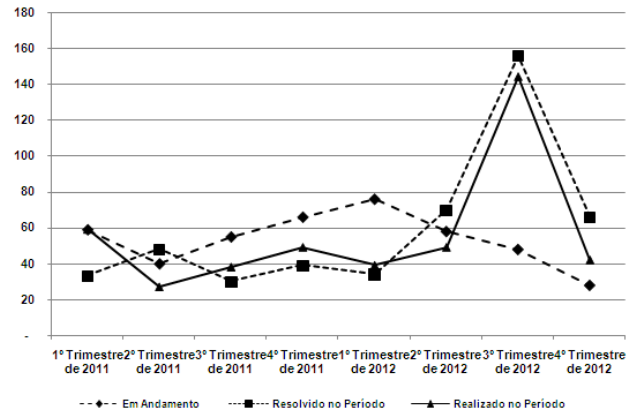
2º Trimestre de 2012	88	44	7	37	151
3º Trimestre de 2012	61	53	12	41	168
4º Trimestre de 2012	44	69	15	54	148

**Tempo para Resolução x Em Andamento**



Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	-
Sugestão	1	50,00	1	-	1	1
Elogios	1	50,00	2	1	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

**Comparativo Encaminhamentos por Trimestres**

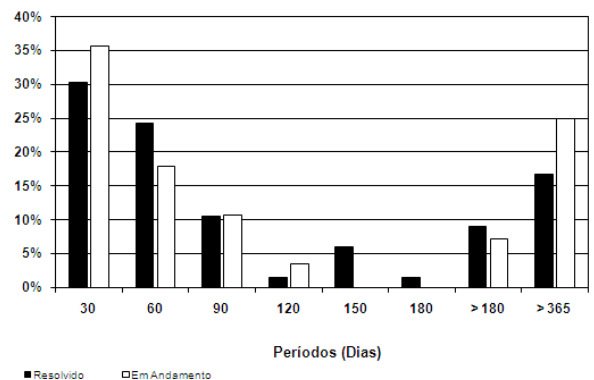


**SMR - S. M. DE RECEITAS**

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	28	70,00	47	15	32	22
Restituição IPTU	7	17,50	5	3	2	5
Revisão IPTU	7	17,50	18	4	14	8
Cancelamento Débito ISSQN	3	7,50	3	1	2	2
Certidão Negativa de Débito	3	7,50	1	1	-	2
Cancelamento Débito IPTU	1	2,50	1	-	1	1
Compensação IPTU	1	2,50	3	1	2	-
Demora encerramento inscrição municipal	1	2,50	2	1	1	-
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	2,50	1	1	-	-
Isenção IPTU	1	2,50	1	1	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	2,50	1	1	-	-
Restituição ISSQN	1	2,50	2	1	1	-
Revisão ITBI	1	2,50	-	-	-	1
Cancelamento de Nota Fiscal	-	-	3	-	3	-
Certidão de Valor Venal	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	2	-	2	-
Impugnação ISSQN	-	-	2	-	2	1
Revisão ISSQN	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	9	22,50	10	7	3	2
SIAC	9	22,50	10	7	3	2
Transparência e Publicidade da Informação	3	7,50	1	1	-	2
Falta de Informação	3	7,50	1	1	-	2
Atendimento	-	-	3	-	3	1
Crítério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Atendimento	-	-	1	-	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	1	-	1	-
Emissão de Nota Fiscal	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>27</b>

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
4º Trimestre de 2012	42	66	24	42	28

**Tempo para Resolução x Em Andamento**

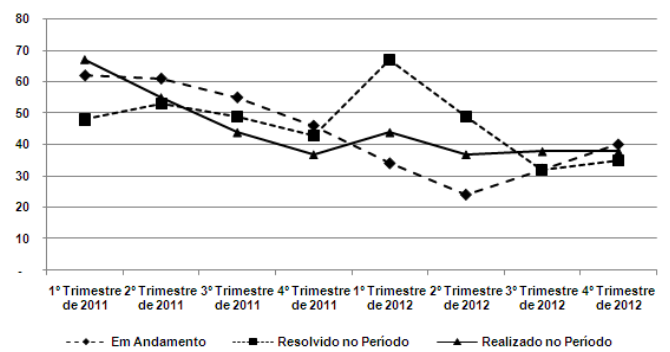


**EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS**

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sinalização	8	25,80	5	1	4	12
Falta Sinalização Trânsito	7	22,60	2	1	1	9

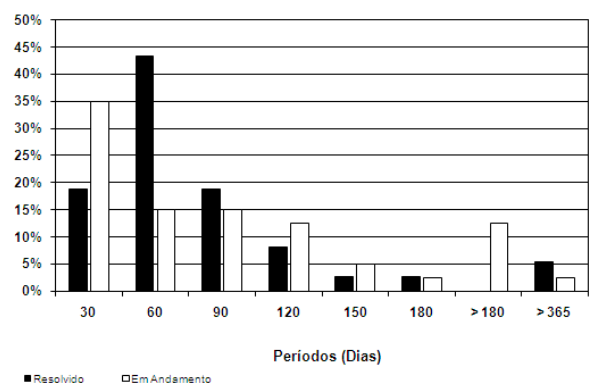
Manutenção de Sinalização Viária	1	3,23	1	-	1	1
Sinalização	-	-	2	-	2	2
Transporte Público Coletivo	12	38,70	9	4	5	10
Não Cumprimento de Itinerário	3	9,68	2	2	-	1
Transporte Coletivo - Não Cumprimento de Horário	3	9,68	2	2	-	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	2	6,45	3	-	3	2
Mau Estado Conservação Ônibus	2	6,45	1	-	1	2
Mudança de Ponto de Ônibus	2	6,45	-	-	-	3
Alteração Itinerário de Ônibus	-	-	1	-	1	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	3,23	3	1	2	5
Implantação de Lombada	1	3,23	3	1	2	3
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	2
Acessibilidade	2	6,45	-	-	-	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	1	3,23	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acesso	1	3,23	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	2	6,45	2	1	1	1
Falta de Informação	2	6,45	2	1	1	1
Atendimento	1	3,23	1	-	1	1
Ausência de Fila Preferencial	1	3,23	-	-	-	1
Qualidade do Atendimento	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	1	3,23	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	3,23	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	3,23	5	-	5	1
Vaga Preferencial	1	3,23	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	-	-	3	-	3	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	2	-	2	-
Serviços On-line	1	3,23	-	-	-	1
Serviço Transurc	1	3,23	-	-	-	1
Benefícios	2	6,45	3	2	1	-
Transporte Programa PAI	2	6,45	2	2	-	-
Concessão de Benefícios	-	-	1	-	1	-
Via Pública	-	-	2	-	2	-
Alteração de Tráfego	-	-	2	-	2	-
Área Pública	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Público Inadequado	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>34</b>

Comparativo Encaminhamentos por Trimestres



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2011	67	48	20	28	62
2º Trimestre de 2011	55	53	20	33	61
3º Trimestre de 2011	44	49	17	32	55
4º Trimestre de 2011	37	43	8	35	46
1º Trimestre de 2012	44	67	13	54	34
2º Trimestre de 2012	37	49	18	31	24
3º Trimestre de 2012	38	32	12	20	32
4º Trimestre de 2012	38	35	12	23	40

Tempo para Resolução x Em Andamento



Campinas, 14 de janeiro de 2013  
Daniel Santini  
Ouvidor Geral do Município

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	33,33	-	-	-	1
Elogio	1	33,33	1	1	-	-
Sugestão	1	33,33	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>