

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**

1º TRIMESTRE DE 2015

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 2015, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	1.036	32,57%
Orientação	942	29,61%
Procedimento	1.203	37,82%
	<b>3.181</b>	<b>100%</b>

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal. O item Procedimento refere-se aos atendimentos realizados posterior à abertura do protocolo.

Formas de Identificação	Trimestre	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	816	78,76%
Anônimo	171	16,51%
Não autoriza a identificação	49	4,73%
	<b>1.036</b>	<b>100%</b>

A Forma de Identificação é considerada somente os Atendimentos que originaram um protocolo e que será encaminhado para a Administração Pública Municipal.

Formas de Atendimento	Trimestre	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	1.046	52,88%
Internet	870	43,98%
Pessoal	58	2,93%
Carta	4	0,20%
	<b>1.978</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	1.043	
Resolvido	906	
Em Andamento	2.030	

**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 2015.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no primeiro trimestre de 2015.

"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	
Abuso Autoridade	11	20,00	15	-	15	23
Falta do Dever de Urbanidade	11	20,00	13	-	13	20
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	9,09	16	2	14	23
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	7,27	1	-	1	6
Assédio Moral	3	5,45	1	-	1	8
Desvio de Função	3	5,45	-	-	-	3

Prevaricação	3	5,45	3	-	3	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	3,64	4	-	4	4
Estelionato	2	3,64	-	-	-	3
Improbidade Administrativa	2	3,64	2	1	1	7
Outros	2	3,64	-	-	-	2
Ameaça	1	1,82	4	-	4	7
Apropriação Indébita	1	1,82	2	-	2	3
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	1,82	-	-	-	1
Condescendência Criminosa	1	1,82	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	1,82	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,82	-	-	-	5
Infração ao E.C.A.	1	1,82	2	-	2	1
Agressão Física	-	-	2	-	2	-
Concussão	-	-	-	-	-	1
Dano Moral	-	-	4	-	4	5
Danos ao Meio Ambiente	-	-	-	-	-	2
Furto	-	-	-	-	-	2
Maus Tratos	-	-	4	-	4	-
Omissão	-	-	6	-	6	6
Peculato	-	-	-	-	-	3
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>79</b>	<b>3</b>	<b>76</b>	<b>141</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	93	9,28	44	3	41	540
Fiscalização Ausente/Ineficaz	147	14,67	112	27	85	223
Processo Moroso	133	13,27	132	41	91	171
Atendimento	113	11,28	119	19	100	164
Transporte Público Coletivo	47	4,69	25	5	20	95
Limpeza Pública	48	4,79	53	10	43	81
Via Pública	51	5,09	54	11	43	70
Consulta Médica	44	4,39	32	-	32	68
Recurso Humano	46	4,59	50	2	48	66
Material/Equipamento	35	3,49	16	3	13	60
Medicamento	51	5,09	15	3	12	56
Transparência e Publicidade da Informação	26	2,59	40	6	34	55
Área Pública	20	2,00	14	3	11	44
Exame	33	3,29	21	3	18	42
Sinalização	11	1,10	11	-	11	42
Patrimônio Público	12	1,20	16	2	14	27
Água Pluvial	12	1,20	13	-	13	26
Procedimento Administrativo	12	1,20	14	-	14	25
Benefícios	13	1,30	4	3	1	19
Redutor de Velocidade do Trânsito	5	0,50	4	2	2	19
Calçamento/Muramento	11	1,10	6	1	5	16
Cirurgia	8	0,80	6	2	4	15
Segurança Pública	3	0,30	6	-	6	7
Serviços On-line	7	0,70	7	1	6	7
Documentação	4	0,40	4	-	4	6
Sanearmento Básico	5	0,50	5	1	4	5
Vagas Ensino Público	7	0,70	6	2	4	5
Abastecimento de Água	1	0,10	7	-	7	5
Acessibilidade	2	0,20	3	-	3	4

Cobrança Indevida	2	0,20	4	-	4	4
Zoonoses	-	-	1	-	1	2
Visita Domiciliar	-	-	4	-	4	-
	<b>1.002</b>	<b>100</b>	<b>848</b>	<b>150</b>	<b>698</b>	<b>1.969</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	
Elogio	16	19,05	25	15	10	2
Sugestão	29	34,52	32	9	23	37
Encaminhado para Ciência	16	19,05	21	4	17	33
Encaminhado para Providência	4	4,76	8	-	8	22
Encaminhado para Solicitar Informações	19	22,62	14	1	13	25
	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>71</b>	<b>119</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	163	23,94
Válidos	518	76,06
	<b>681</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	239	46,14
Feminino	279	53,86
	<b>518</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,19
18 - 30	72	13,90
31 - 40	126	24,32
41 - 50	111	21,43
51 - 59	91	17,57
A partir de 60	117	22,59
	<b>518</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	1	0,19
Ensino Fundamental Incompleto	38	7,34
Ensino Fundamental	44	8,49
Ensino Médio Incompleto	10	1,93
Ensino Médio	172	33,20
Ensino Superior Incompleto	45	8,69
Ensino Superior	208	40,15
	<b>518</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	92	17,76
Do lar	44	8,49
Autônomo	62	11,97
Desempregado	28	5,41
Setor Público	77	14,86
Setor Privado	189	36,49
Terceiro Setor	5	0,97

Setor Informal	10	1,93
Estudante	11	2,12
	<b>518</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	137	26,45
Noroeste	46	8,88
Norte	88	16,99
Sudoeste	93	17,95
Sul	132	25,48
Outras Cidades	18	1,58
Sem Informação	4	0,77
	<b>518</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	390	3,86
Negra	20	1,35
Amarela	7	14,09
Parda	73	5,21
Outros	27	5,21
Optou por não responder	1	0,19
	<b>518</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	32	5	18	5	18
Processo Moroso	21	1	21	9	14
Fiscalização Ausente/Ineficaz	19	5	6	8	11
Transporte Público Coletivo	17	4	5	2	4
Atendimento	15	8	8	15	23
Recurso Humano	1	8	6	5	6
Medicamento	9	7	9	6	14
Consulta Médica	1	5	5	13	11
Limpeza Pública	9	-	10	-	8
Via Pública	8	4	5	15	6
Exame	3	4	-	11	10
Calçamento/Muramento	-	-	4	-	2

Campinas, 22 de junho de 2015  
Daniel Santini  
Ouvidor Geral do Município

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

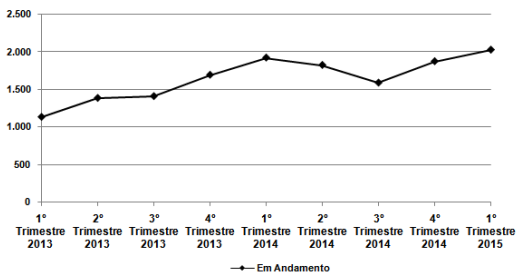
1º TRIMESTRE DE 2015

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 2015, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

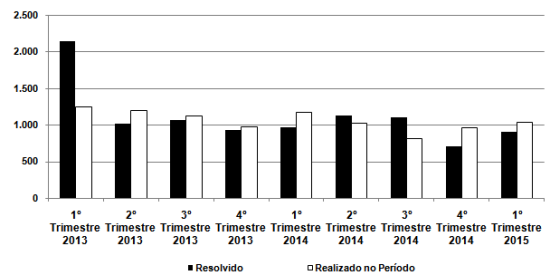
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	1	2	-	2	1
SMEGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	-	1	1
GP - Departamento de Defesa Civil	1	-	-	-	1
SMAJ - PROCON	1	3	-	3	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	-
	<b>1.043</b>	<b>906</b>	<b>166</b>	<b>740</b>	<b>2.030</b>

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	258	210	34	176	820
SMS - S.M. de Saúde	311	246	25	221	511
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	99	56	11	45	220
SMF - S.M. de Finanças	112	102	25	77	129
SMU - S.M. de Urbanismo	72	72	23	49	84
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	28	43	7	36	82
SME - S.M. de Educação	63	53	10	43	66
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	7	11	2	9	14
SMC - S.M. de Cultura	12	10	5	5	13
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	10	19	3	16	13
SMC - S.M. de Comunicação	13	4	2	2	11
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	10	6	-	6	10
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	10	13	5	8	9
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	2	6	-	6	7
SMI - S.M. de Infraestrutura	4	13	2	11	6
SMH - S.M. de Habitação	1	2	-	2	5
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	5	6	3	3	4
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	2	1	1	4
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	2	-	-	-	4
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	3	5	1	4	3
SMA - S.M. de Administração	3	1	-	1	3
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	5	10	3	7	2
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	3	3	1	2	2
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	1	1	1	-	2
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	1	4	-	4	2

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
1º Trimestre 2013	1.244	2.138	391	1.747	1.134
2º Trimestre 2013	1.201	1.013	356	657	1.386
3º Trimestre 2013	1.121	1.067	371	696	1.410
4º Trimestre 2013	977	929	121	808	1.695
1º Trimestre 2014	1.173	970	176	794	1.924
2º Trimestre 2014	1.031	1.129	247	882	1.826
3º Trimestre 2014	814	1.097	203	894	1.590
4º Trimestre 2014	960	708	110	598	1.876
1º Trimestre 2015	1.043	906	166	740	2.030

**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do primeiro trimestre de 2015.

**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 2015.

### SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Danos ao Patrimônio Público	1	50,00	-	-	-	1

Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	50,00	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	-	-	-	2
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Omissão	-	-	1	-	1	-
Prevaricação	-	-	1	-	1	-
	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

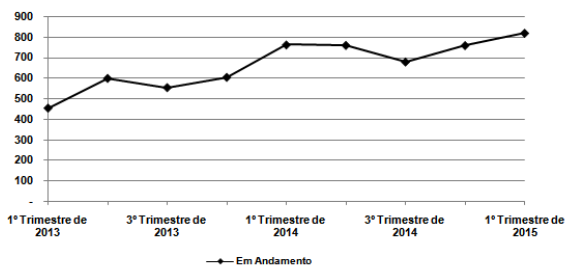
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	93	35,23	44	3	41	540
Poda/Extração Árvore	91	34,47	42	3	39	527
Plantio de Árvore	1	0,38	1	-	1	2
Retirada de Galhos	1	0,38	1	-	1	6
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	4
Retirada de Tronco	-	-	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	46	17,42	32	13	19	48
Limpeza de Terreno Particular	32	12,12	19	7	12	30
Calçamento e Muramento	9	3,41	10	5	5	8
Imóvel Abandonado	1	0,38	1	-	1	1
Uso Indevido de Área Pública	1	0,38	1	1	-	1
Vigilância Sanitária	1	0,38	-	-	-	1
Vistoria em Imóvel	1	0,38	-	-	-	1
Vistoria Possível Foco de Dengue	1	0,38	1	-	1	2
Corte Ilegal de Árvore	-	-	-	-	-	4
Via Pública	41	15,53	46	10	36	61
Buracos	29	10,98	34	8	26	37
Conserto de Via Pública Danificada	2	0,76	-	-	-	2
Falta de Iluminação na Rua	2	0,76	3	-	3	3
Pavimentação	2	0,76	4	1	3	5
Qualidade do Recapeamento	2	0,76	2	1	1	1
Desobstrução de Via Pública	1	0,38	-	-	-	2
Recapeamento	1	0,38	-	-	-	5
Reparo em Passarela	1	0,38	-	-	-	1
Via de Pedestre	1	0,38	1	-	1	1
Abertura de Rua	-	-	1	-	1	2
Reparo no Asfalto	-	-	1	-	1	1
Retirada de Poste	-	-	-	-	-	1
Limpeza Pública	43	16,29	51	8	43	75
Conservação de Área Pública	17	6,44	17	4	13	45
Ausência de Coleta Seletiva	6	2,27	-	-	-	6
Falta de Coleta de Lixo	4	1,52	3	-	3	4
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	4	1,52	8	1	7	4
Ausência do Serviço Cata-Treco	2	0,76	6	1	5	1

Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,76	1	-	1	3
Implantação de Coleta Seletiva	2	0,76	-	-	-	2
Qualidade da Coleta Seletiva	2	0,76	5	1	4	1
Ausência de Coleta de Lixo	1	0,38	3	-	3	2
Demora em Substituir Container Danificado	1	0,38	1	1	-	-
Falta de Contêiner	1	0,38	1	-	1	1
Horário de Funcionamento Ecoponto	1	0,38	-	-	-	1
Armazenamento de Material Inadequado	-	-	1	-	1	-
Demora coleta de lixo	-	-	1	-	1	-
Obstrução do Passeio por Contêiner	-	-	2	-	2	-
Qualidade da Limpeza	-	-	-	-	-	1
Remoção de Carcaça de Veículo	-	-	-	-	-	1
Retirada de Entulhos	-	-	2	-	2	3
Água Pluvial	12	4,55	12	-	12	26
Limpeza de Boca de Lobo	6	2,27	7	-	7	11
Entupimento de Boca de Lobo	2	0,76	2	-	2	2
Grade de Boca de Lobo	1	0,38	1	-	1	3
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,38	-	-	-	5
Vistoria em Boca de Lobo	1	0,38	1	-	1	1
Vistoria em Galeria de Águas Plúviais	1	0,38	-	-	-	1
Entupimento de Galeria Águas Plúviais	-	-	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Plúviais	-	-	1	-	1	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	1
Área Pública	9	3,41	7	-	7	31
Mau Estado de Conservação	6	2,27	4	-	4	14
Falta Iluminação em Praça/Jardim	2	0,76	2	-	2	15
Revitalização de Área Pública	1	0,38	1	-	1	1
Falta de Alamedado	-	-	-	-	-	1
Calçamento/Muramento	8	3,03	3	-	3	14
Conserto de Passeio Danificado	4	1,52	1	-	1	8
Conservação de Passeio Público	4	1,52	1	-	1	4
Falta de Passeio Pavimentando	-	-	-	-	-	1
Reparo de Guia	-	-	1	-	1	1
Transparência e Publicidade da Informação	5	1,89	2	-	2	12
Falta de Informação	3	1,14	2	-	2	10
Qualidade na Informação/Orientação	2	0,76	-	-	-	2
Atendimento	3	1,14	1	1	-	5
Dificuldades de Contato com a Secretária	2	0,76	1	1	-	1
Qualidade do Atendimento	1	0,38	-	-	-	4
Material/Equipamento	1	0,38	1	-	1	2
Falta de Equipamentos	1	0,38	-	-	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	1	-	1	-
Patrimônio Público	2	0,76	1	-	1	6
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,38	1	-	1	3
Falta de Revitalização em Praça	1	0,38	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
Qualidade da Revitalização	-	-	-	-	-	1
Saneamento Básico	1	0,38	-	-	-	1

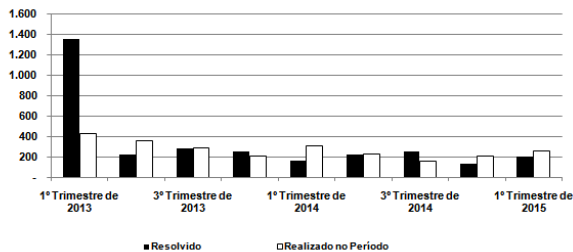
Vieira Sanitária	1	0,38	-	-	-	1
Acessibilidade	-	-	1	-	1	1
Desobstrução de passeio público	-	-	1	-	1	1
Segurança Pública	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	1	-	1	-
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	-	-	-	-	-	1
Processo de Indenização	-	-	-	-	-	1
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Multas	-	-	1	-	1	-
Sinalização	-	-	1	-	1	-
Placa de Identificação de Praça	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100</b>	<b>205</b>	<b>35</b>	<b>170</b>	<b>823</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	16,67	3	-	3	3
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	4
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	2	-	2	1
Elogio	2	33,33	3	2	1	-
Sugestão	3	50,00	7	1	6	5
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2013	431	1.356	59	1.297	454
2º Trimestre de 2013	358	230	64	166	599
3º Trimestre de 2013	288	285	78	207	554
4º Trimestre de 2013	209	260	12	248	604
1º Trimestre de 2015	307	173	32	141	762

2014					
2º Trimestre de 2014	229	227	54	173	760
3º Trimestre de 2014	161	257	33	224	679
4º Trimestre de 2014	207	141	9	132	759
1º Trimestre de 2015	257	210	34	176	820

## 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	3	33,33	6	-	6	8
Abuso Autoridade	2	22,22	4	-	4	8
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	11,11	1	-	1	3
Improbidade Administrativa	1	11,11	2	1	1	6
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	11,11	3	1	2	10
Prevaricação	1	11,11	1	-	1	1
Ameaça	-	-	2	-	2	4
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Assédio Moral	-	-	-	-	-	3
Dano Moral	-	-	1	-	1	4
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	4
Estelionato	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	-	-	-	2
Omissão	-	-	-	-	-	5
Peculato	-	-	-	-	-	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>65</b>

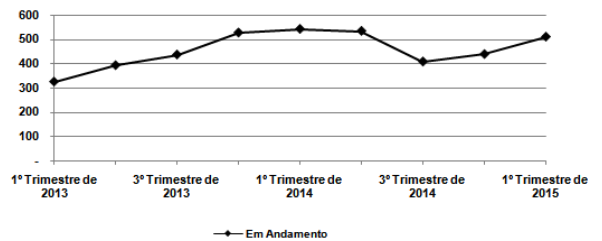
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Medicamento	51	15,27	15	3	12	56
Falta de Medicamento	49	14,67	15	3	12	53
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	1	0,30	-	-	-	1
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outro CS	1	0,30	-	-	-	1
Falta de Vacina	-	-	-	-	-	1
Atendimento	77	23,05	76	9	67	116
Qualidade do Atendimento	37	11,08	35	3	32	54
Demora em Atendimento	16	4,79	14	2	12	28
Crítério de Atendimento	15	4,49	12	2	10	18
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	5	1,50	8	2	6	8
Dificuldades de Contato com a Secretária	3	0,90	4	-	4	3
Horário de Atendimento	1	0,30	2	-	2	5
Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	45	13,47	28	4	24	85
Vistoria Possível Foco de Dengue	24	7,19	6	-	6	36
Vigilância Sanitária	19	5,69	22	4	18	46
Serviço de Vigilância em Alimentos	2	0,60	-	-	-	2
Limpeza de Terreno Particular	-	-	-	-	-	1
Consulta Médica	44	13,17	32	-	32	67
Demora em Marcar Consulta	22	6,59	10	-	10	28

Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	16	4,79	10	-	10	31
Consulta Desmarcada	5	1,50	8	-	8	6
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	1	0,30	4	-	4	2
Exame	32	9,58	19	2	17	42
Demora em Marcar Exame	21	6,29	15	2	13	27
Demora para Resultado e Entrega de Exame	9	2,69	2	-	2	11
Impossibilidade de Realização do Exame	2	0,60	1	-	1	3
Extravio de Resultado de Exame	-	-	1	-	1	1
Recurso Humano	32	9,58	37	-	37	53
Falta de Médico	19	5,69	28	-	28	33
Falta de Dentista	4	1,20	-	-	-	5
Falta de servidor	3	0,90	3	-	3	3
Nº Servidores insuficiente	3	0,90	2	-	2	4
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	2	0,60	3	-	3	6
Falta de Psicólogo	1	0,30	1	-	1	2
Material/Equipamento	28	8,38	12	2	10	52
Falta de Manutenção dos Equipamentos	17	5,09	6	1	5	32
Falta de Material	7	2,10	2	1	1	10
Falta de Equipamentos	2	0,60	1	-	1	4
Qualidade do Material	2	0,60	3	-	3	6
Patrimônio Público	5	1,50	6	-	6	14
Estrutura Precária de CS	5	1,50	3	-	3	8
Demora na Instalação de Equipamento	-	-	-	-	-	1
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	1	-	1	4
Cirurgia	6	1,80	2	-	2	15
Demora em Marcar Cirurgia	4	1,20	2	-	2	12
Cirurgia Desmarcada	1	0,30	-	-	-	2
Cirurgia Não Realizada	1	0,30	-	-	-	1
Processo Moroso	3	0,90	3	-	3	7
Demora para Entrega de Prótese	2	0,60	3	-	3	2
Alvará da Vigilância Sanitária	1	0,30	-	-	-	1
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
Demora para Entrega de Documento	-	-	-	-	-	2
Documentação	3	0,90	4	-	4	4
Extravio de Prontuário	2	0,60	3	-	3	3
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,30	-	-	-	1
Autenticidade de Atestado Médico	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	0,60	6	-	6	7
Falta de Informação	2	0,60	5	-	5	6
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
Qualidade na Informação/Orientação	-	-	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	3	0,90	-	-	-	4
Cadastro para Utilização de Serviço	1	0,30	-	-	-	1
Transferência de CS	1	0,30	-	-	-	1
Transferência Internação	1	0,30	-	-	-	1
Transferência Médico	-	-	-	-	-	1
Área Pública	1	0,30	-	-	-	1
Estacionamento Público Inadequado	1	0,30	-	-	-	1
Benefícios	1	0,30	1	-	1	4
Transporte de Paciente	1	0,30	-	-	-	2
Concessão de Benefícios	-	-	1	-	1	-

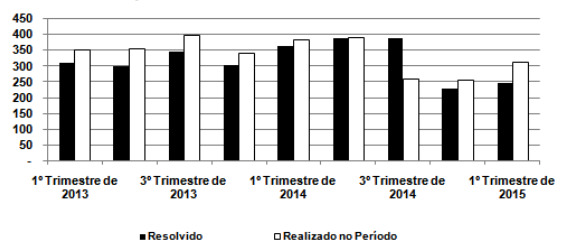
Demora Entrega de Benefícios	-	-	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Saneamento Básico	1	0,30	-	-	-	1
Viola Sanitária	1	0,30	-	-	-	1
Zoonoses	-	-	1	-	1	2
Campanha Vacinação	-	-	1	-	1	-
Infestação Animais	-	-	-	-	-	2
Visita Domiciliar	-	-	4	-	4	-
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	-	-	3	-	3	-
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	-	-	1	-	1	-
Disque Saúde 160	-	-	1	-	1	-
Segurança Pública	-	-	2	-	2	3
Falta de Segurança	-	-	2	-	2	3
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100</b>	<b>249</b>	<b>20</b>	<b>229</b>	<b>533</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	8	66,67	14	7	7	1
Sugestão	4	33,33	3	1	2	4
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2013	350	312	116	196	325
2º Trimestre de 2013	355	301	85	216	393
3º Trimestre de 2013	396	345	99	246	437
4º Trimestre de 2013	341	303	26	277	528
1º Trimestre de 2014	383	363	36	327	543
2º Trimestre de 2014	389	389	48	341	535
3º Trimestre de 2014	259	388	49	339	408
4º Trimestre de 2014	256	228	17	211	439
1º Trimestre de 2015	311	246	25	221	510

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

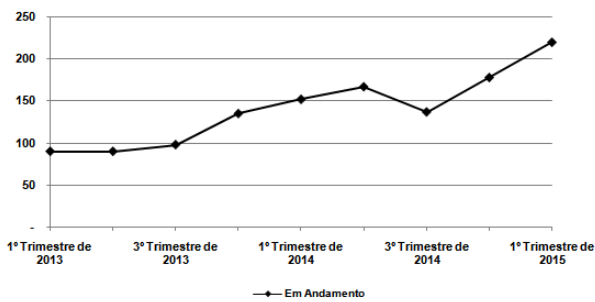
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	1	25,00	-	-	-	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	25,00	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	1	25,00	1	-	1	1
Prevaricação	1	25,00	-	-	-	1
Omissão	-	-	-	-	-	1
	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	47	51,65	25	5	20	95
Não Cumprimento de Horário	19	20,88	7	1	6	29
Não Cumprimento de Itinerário	8	8,79	5	-	5	22
Linhas de Ônibus Insuficientes	7	7,69	6	2	4	11
Alteração Itinerário de Ônibus	2	2,20	-	-	-	2
Condução Perigosa	2	2,20	1	-	1	5
Mau Estado Conservação Ônibus	2	2,20	3	1	2	4
Mudança de Ponto de Ônibus	2	2,20	1	1	-	1
Valor da Tarifa	2	2,20	-	-	-	2
Bilhete Único Universitário	1	1,10	-	-	-	1
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	1	1,10	-	-	-	1
Falta de Assento em Ponto de Parada	1	1,10	-	-	-	1
Cartão do Bilhete Único	-	-	-	-	-	8
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Horário do Transporte Coletivo	-	-	2	-	2	6
Rodoviária	-	-	-	-	-	1
Sinalização	11	12,09	9	-	9	42
Demora na Implantação de Sinalização	6	6,59	5	-	5	14
Manutenção de Sinalização Viária	4	4,40	1	-	1	16
Falta Sinalização Trânsito	1	1,10	3	-	3	12
Redutor de Velocidade do Trânsito	5	5,49	3	2	1	19
Implantação de Lombada	5	5,49	3	2	1	15
Implantação de radar	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	2
Procedimento Administrativo	3	3,30	-	-	-	15
Bilhete Único	3	3,30	-	-	-	11
Recarga de Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Tempo de Uso do Vale Transporte	-	-	-	-	-	3
Transparência e Publicidade da Informação	3	3,30	2	-	2	7
Falta de Informação	3	3,30	2	-	2	7
Limpeza Pública	4	4,40	2	2	-	3
Remoção de Carcaça de Veículo	3	3,30	1	1	-	3
Remoção de Veículo	1	1,10	1	1	-	-
Via Pública	7	7,69	1	-	1	7
Veículo abandonado em via pública	3	3,30	-	-	-	3
Alteração de Tráfego	2	2,20	1	-	1	2
Ampliação de Acesso à Bairro	1	1,10	-	-	-	1
Estudo de Circulação	1	1,10	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	3	3,30	4	-	4	6
Fiscalização de Trânsito	2	2,20	1	-	1	3

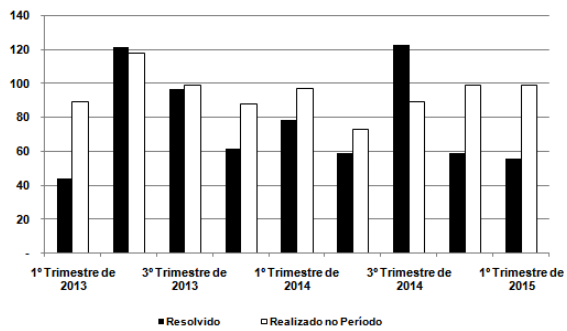
Comércio Irregular	1	1,10	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	-	-	3	-	3	1
Fiscalização de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Atendimento	2	2,20	3	-	3	7
Qualidade do Atendimento	2	2,20	2	-	2	3
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	2
Horário de Atendimento	-	-	-	-	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	-	-	-	1
Calçamento/Muramento	1	1,10	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	1	1,10	-	-	-	1
Benefícios	3	3,30	1	1	-	4
Corte de benefício	1	1,10	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	1	1,10	1	1	-	-
Transporte Programa PAI	1	1,10	-	-	-	3
Acessibilidade	1	1,10	-	-	-	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	1	1,10	-	-	-	2
Área Pública	1	1,10	-	-	-	1
Mau Estado de Conservação	1	1,10	-	-	-	1
Processo Moroso	-	-	1	-	1	1
Impugnação de Multa	-	-	-	-	-	1
Processo de Indenização	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	-	-	-	-	-	1
Taxa	-	-	-	-	-	1
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	1
Qualidade do Material	-	-	-	-	-	1
Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
Segurança Pública	-	-	-	-	-	1
Instalação de Câmeras de Segurança	-	-	-	-	-	1
	<b>91</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>214</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	-	-	-	-	-	4
Encaminhado para Solicitar Informações	1	12,50	1	-	1	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1
Sugestão	7	87,50	6	1	5	9
	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2013	89	44	17	27	90
2º Trimestre de 2013	118	122	41	81	90
3º Trimestre de 2013	99	97	26	71	98
4º Trimestre de 2013	88	62	7	55	135
1º Trimestre de 2014	97	79	14	65	152
2º Trimestre de 2014	73	59	11	48	167
3º Trimestre de 2014	89	123	14	109	137
4º Trimestre de 2014	99	59	3	56	178
1º Trimestre de 2015	99	56	11	45	220

## SMF - S. M. DE FINANÇAS

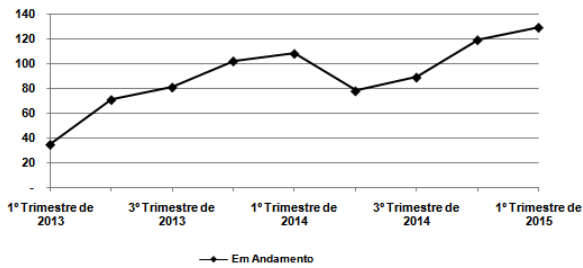
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	92	85,98	84	22	62	108
Restituição IPTU	15	14,02	17	5	12	13
Revisão IPTU	13	12,15	10	1	9	23
Compensação IPTU	11	10,28	8	5	3	9
Isenção IPTU	10	9,35	3	2	1	8
Compensação de ISSQN	6	5,61	5	-	5	7
Certidão Negativa de Débito	4	3,74	13	1	12	5
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	4	3,74	-	-	-	5
Revisão ISSQN	3	2,80	6	-	6	9
Abertura de Inscrição Municipal	2	1,87	2	2	-	-
Alteração Cadastral	2	1,87	1	1	-	1
Cancelamento Débito IPTU	2	1,87	-	-	-	2
Cancelamento Débito ISSQN	2	1,87	2	-	2	4
Demora encerramento inscrição municipal	2	1,87	3	2	1	-

Restituição ISSQN	2	1,87	2	-	2	3
Restituição ITBI	2	1,87	-	-	-	2
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	2	1,87	2	-	2	5
Via Rápida Empresa	2	1,87	2	2	-	-
Cancelamento de Nota Fiscal	1	0,93	-	-	-	1
Cancelamento isenção IPTU	1	0,93	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	0,93	1	-	1	1
Imunidade / Não Incidência ISSQN	1	0,93	-	-	-	1
Isenção ITBI	1	0,93	1	-	1	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	0,93	1	-	1	1
Regularização de Área	1	0,93	1	1	-	-
Revisão ITBI	1	0,93	-	-	-	1
(Des)Anexação de Lote	-	-	1	-	1	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	-	-	2	-	2	1
Desmembramento de IPTU	-	-	-	-	-	1
Doação de Área	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento Gratificação	-	-	-	-	-	1
Restituição de Taxa	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	6	5,61	5	1	4	6
SIAC	6	5,61	2	1	1	6
Chat Tributário	-	-	1	-	1	-
Formulários On-line	-	-	1	-	1	-
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	1,87	3	-	3	3
Falta de Informação	2	1,87	1	-	1	3
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
Qualidade na Informação/Orientação	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	2	1,87	1	-	1	2
ISS - CENE	2	1,87	-	-	-	2
Multas	-	-	1	-	1	-
Atendimento	4	3,74	13	2	11	3
Qualidade do Atendimento	2	1,87	5	-	5	3
Critério de Atendimento	1	0,93	4	1	3	-
Horário de Atendimento	1	0,93	3	1	2	-
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,93	1	-	1	2
Emissão de Nota Fiscal	1	0,93	1	-	1	2
Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Qualidade do Espaço de Atendimento	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>	<b>108</b>	<b>25</b>	<b>83</b>	<b>125</b>

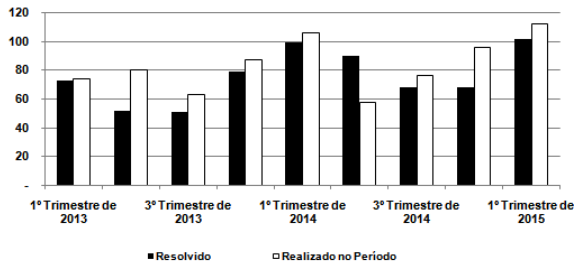
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	4	40	1	-	1	4
Encaminhado para Providência	2	20	-	-	-	2
Encaminhado para Ciência	1	10	-	-	-	2
Elogio	2	20	2	2	-	-
Sugestão	1	10	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>



**Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento**



**Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado**

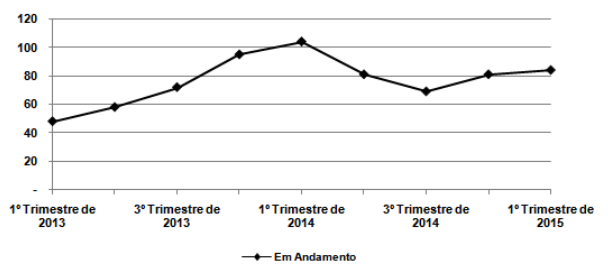


Alvará de Funcionamento	12	17,14	10	6	4	6
Aprovação de Projeto Residencial	10	14,29	11	5	6	5
Via Rápida Empresa	3	4,29	-	-	-	3
Regularização de Área	1	1,43	2	1	1	-
Cadastro /Licença de Funcionamento (inicial e renovação)	-	-	1	-	1	-
Demora emissão Habite-se	-	-	1	-	1	-
Atendimento	1	1,43	1	-	1	3
Demora em Atendimento	1	1,43	-	-	-	1
Critério de Atendimento	-	-	-	-	-	1
Dificuldades de Contato com a Secretária	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Atendimento	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	-	-	1	-	1	-
Falta de Informação	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	-	-	1	-	1	-
Notificação Irregular de Cobrança	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>22</b>	<b>48</b>	<b>86</b>

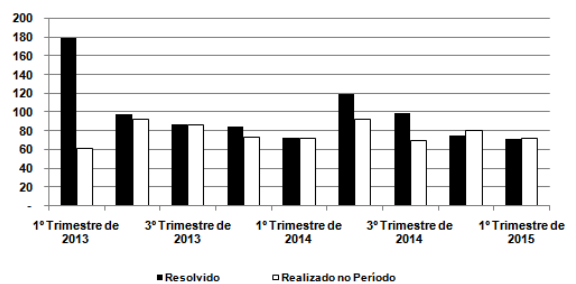
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2013	74	73	48	25	35
2º Trimestre de 2013	80	52	21	31	71
3º Trimestre de 2013	63	51	25	26	81
4º Trimestre de 2013	87	79	15	64	102
1º Trimestre de 2014	106	100	33	67	108
2º Trimestre de 2014	58	90	15	75	78
3º Trimestre de 2014	76	68	17	51	89
4º Trimestre de 2014	96	68	9	59	119
1º Trimestre de 2015	112	102	25	77	129

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	25,00	1	1	-	-
Encaminhado para Solicitar Informações	3	75,00	1	-	1	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento**



**Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado**



**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	66,67	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	43	61,43	42	10	32	69
Perturbação Sossego	19	27,14	19	2	17	39
Comércio Irregular	13	18,57	9	4	5	20
Construção Irregular	9	12,86	8	3	5	6
Vistoria em Imóvel	2	2,86	3	1	2	1
Antena Irregular	-	-	1	-	1	-
Publicidade Irregular	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Uso Irregular de Solo Público	-	-	2	-	2	1
Processo Moroso	26	37,14	25	12	13	14

Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2013	61	180	40	140	48
2º Trimestre de 2013	92	98	54	44	58
3º Trimestre de 2013	86	87	45	42	72
4º Trimestre de 2013	73	85	18	67	95
1º Trimestre de 2014	72	73	8	65	104

2º Trimestre de 2014	92	120	36	84	81
3º Trimestre de 2014	70	99	35	64	69
4º Trimestre de 2014	80	76	30	46	81
1º Trimestre de 2015	72	72	23	49	84

Campinas, 22 de junho de 2015  
Daniel Santini  
Ouvidor Geral do Município