

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

2º 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 segundo trimestre de 2015, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	884	26,89
Orientação	866	26,34
Procedimento	1.538	46,78
	3.288	100

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	682	77,24
Anônimo	163	18,46
Não autoriza a identificação	38	4,30
	883	100

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)	917	52,40
Internet	778	44,46
Pessoal	48	2,74
Carta	7	0,40
	1.750	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	894	
Resolvido	1.318	
Em Andamento	1.674	

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 2015.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo 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	
Falta do Dever de Urbanidade	21	21,65	13	1	12	28
Abuso Autoridade	16	16,49	15	1	14	26
Dano Moral	11	11,34	-	-	-	16
Omissão	11	11,34	7	5	2	11
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	6	6,19	5	1	4	7
Descumprimento de Horário de Trabalho	5	5,15	2	-	2	7
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	5	5,15	14	1	13	14
Furto	3	3,09	3	3	-	2

Prevaricação	3	3,09	1	-	1	5
Ameaça	2	2,06	3	-	3	6
Estelionato	2	2,06	3	1	2	2
Tráfico de Influência	2	2,06	-	-	-	2
Agressão Física	1	1,03	-	-	-	1
Apropriação Indébita	1	1,03	1	-	1	3
Assédio Moral	1	1,03	6	-	6	3
Corrupção Ativa/Passiva	1	1,03	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,03	1	-	1	5
Discriminação	1	1,03	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	1	1,03	1	-	1	1
Outros	1	1,03	1	-	1	2
Usurpação de Função Pública	1	1,03	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	1,03	1	-	1	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	-	-	1	-	1	-
Concussão	-	-	-	-	-	1
Condescendência Criminosa	-	-	1	-	1	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	-	-	-	2
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Desvio de Função	-	-	3	-	3	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
Improbidade Administrativa	-	-	2	-	2	6
Peculato	-	-	-	-	-	3
	97	100	86	13	73	157

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	57	6,79	245	3	242	369
Atendimento	130	15,49	112	16	96	184
Fiscalização Ausente/Ineficaz	108	12,87	183	43	140	169
Processo Moroso	118	14,06	152	41	111	138
Consulta Médica	44	5,24	36	3	33	75
Recurso Humano	50	5,96	49	11	38	67
Transporte Público Coletivo	37	4,41	71	12	59	62
Via Pública	40	4,77	56	10	46	59
Transparência e Publicidade da Informação	29	3,46	28	6	22	56
Material/Equipamento	25	2,98	30	6	24	55
Exame	33	3,93	23	3	20	52
Limpeza Pública	25	2,98	56	8	48	51
Sinalização	4	0,48	6	-	6	41
Patrimônio Público	27	3,22	15	2	13	41
Área Pública	18	2,15	27	4	23	36
Procedimento Administrativo	8	0,95	7	-	7	26
Medicamento	13	1,55	45	1	44	26
Redutor de Velocidade do Trânsito	3	0,36	1	-	1	23
Benefícios	19	2,26	17	5	12	22
Água Pluvial	10	1,19	20	1	19	16
Cirurgia	6	0,72	5	-	5	16
Calçamento/Muramento	5	0,6	9	-	9	12
Documentação	6	0,72	5	2	3	7
Segurança Pública	3	0,36	5	-	5	5
Cobrança Indevida	2	0,24	2	-	2	4
Saneamento Básico	3	0,36	5	2	3	4
Zoonoses	2	0,24	-	-	-	4
Acessibilidade	3	0,36	4	1	3	3

Abastecimento de Água	3	0,36	6	2	4	2
Merenda/Refeição	2	0,24	-	-	-	2
Vagas Ensino Público	-	-	4	-	4	1
Visita Domiciliar	1	0,12	-	-	-	1
Serviços On-line	5	0,6	11	4	7	1
	839	100	1.235	186	1.049	1.630

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	27	34,18	24	22	2	6
Sugestão	16	20,25	22	4	18	31
Encaminhado para Ciência	20	25,32	33	12	21	20
Encaminhado para Providência	12	15,19	13	4	9	22
Encaminhado para Solicitar Informações	4	5,06	17	3	14	11
	79	100	109	45	64	90

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	175	25,66
Válidos	507	74,34
	682	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	230	45,36
Feminino	277	54,64
	507	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	1	0,20
18 - 30	55	10,85
31 - 40	107	21,10
41 - 50	114	22,49
51 - 59	108	21,30
A partir de 60	122	24,06
	507	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	1	0,20
Ensino Fundamental Incompleto	19	3,75
Ensino Fundamental	51	10,06
Ensino Médio Incompleto	20	3,94
Ensino Médio	172	33,93
Ensino Superior Incompleto	48	9,47
Ensino Superior	195	38,46
Optou por não responder	1	0,20
	507	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	95	18,74
Do lar	49	9,66
Autônomo	85	16,77
Desempregado	20	3,94
Setor Público	80	15,78

Setor Privado	155	30,57
Terceiro Setor	4	0,79
Setor Informal	4	0,79
Estudante	11	2,17
Optou por não responder	4	0,79
	507	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	132	26,04
Noroeste	53	10,45
Norte	94	18,54
Sudoeste	88	17,36
Sul	122	24,06
Outras Cidades	15	1,58
Sem Informação	3	0,59
	507	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	375	4,14
Negra	21	1,78
Amarela	9	13,61
Parda	69	5,13
Outros	26	5,13
Optou por não responder	7	1,38
	507	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Processo Moroso	25	6	9	3	10
Arborização	20	1	12	4	14
Fiscalização Ausente/Ineficaz	17	1	8	2	9
Patrimônio Público	11	1	3	3	2
Atendimento	8	16	16	18	27
Consulta Médica	2	7	4	13	7
Material/Equipamento	2	6	1	7	4
Via Pública	6	5	9	5	5
Recurso Humano	3	4	8	7	9
Exame	5	0	4	6	16
Transporte Público Coletivo	5	1	7	1	3
Transparência e Publicidade da Informação	2	0	5	5	2

Campinas, 05 de outubro de 2015
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

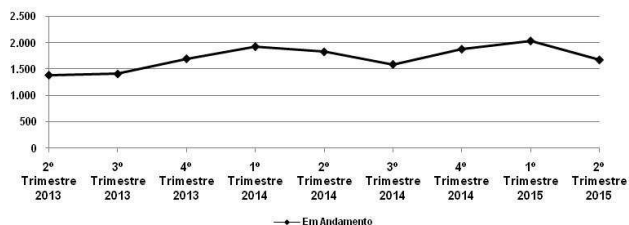
2º TRIMESTRE DE 2015

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

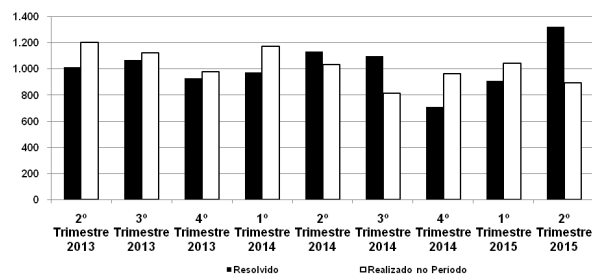
GP - Departamento de Defesa Civil	4	5	4	1	-
SMA - S.M. de Administração	1	3	1	2	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	-	-	-	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	-	1	-	1	-
Total	894	1.318	224	1.094	1.674

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	456	40	416	566
SMS - S.M. de Saúde	297	292	42	250	520
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	77	112	17	95	190
SMF - S.M. de Finanças	81	118	20	98	92
SMU - S.M. de Urbanismo	81	93	35	58	88
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	30	38	7	31	75
SME - S.M. de Educação	50	75	16	59	41
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	11	14	3	11	13
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	9	3	2	1	11
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	13	13	5	8	10
SMC - S.M. de Cultura	7	11	-	11	10
SMI - S.M. de Infraestrutura	7	5	2	3	8
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	5	6	3	3	6
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	7	14	4	10	5
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	6	3	1	2	5
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	11	1	10	5
SMH - S.M. de Habitação	1	1	-	1	5
SMC - S.M. de Comunicação	8	16	5	11	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	7	8	6	2	3
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	2	1	1	-	3
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	2	3	1	2	3
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	2	-	2	3
SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	3	3	1	2	2
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	-	-	-	2
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	3	3	3	-	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	3	4	3	1	1
SMAJ - PROCON	2	2	1	1	1
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	-	2	-	2	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	-	-	-	-	1

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	
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
2º Trimestre 2015	894	1.318	224	1.094	1.674

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo 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 segundo 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	
Desvio de Materiais/Verbas	1	33,33	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	33,33	2	1	1	-
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	33,33	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	-	-	-	2
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-

Falta do Dever de Urbanidade	-	-	2	-	2	-
Furto	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	1	-	1	-
	3	100	7	1	6	6

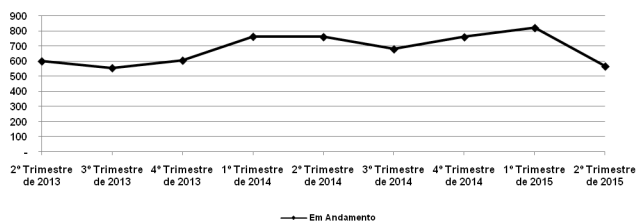
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	57	34,76	245	3	242	369
Poda/Extração Árvore	56	34,15	238	3	235	362
Retirada de Tronco	1	0,61	1	-	1	1
Cauterização de raiz da árvore	-	-	1	-	1	3
Plantio de Árvore	-	-	1	-	1	1
Retirada de Galhos	-	-	4	-	4	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	18	10,98	47	10	37	24
Limpeza de Terreno Particular	11	6,71	35	6	29	9
Calçamento e Muramento	7	4,27	9	4	5	8
Corte Ilegal de Árvore	-	-	1	-	1	3
Imóvel Abandonado	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Vigilância Sanitária	-	-	1	-	1	-
Vistoria em Imóvel	-	-	-	-	-	1
Vistoria Possível Foco de Dengue	-	-	1	-	1	1
Via Pública	31	18,90	49	9	40	47
Buracos	9	5,49	29	4	25	18
Pavimentação	9	5,49	5	1	4	10
Falta de Iluminação na Rua	4	2,44	5	2	3	3
Recapeamento	3	1,83	4	1	3	4
Conserto de Via Pública Danificada	1	0,61	-	-	-	3
Construção de Passarela	1	0,61	-	-	-	1
Passagem da Máquina Motoniveladora	1	0,61	-	-	-	1
Qualidade do Recapeamento	1	0,61	-	-	-	2
Reconstrução de Ponte	1	0,61	1	1	-	-
Via de Pedestre	1	0,61	-	-	-	2
Abertura de Rua	-	-	1	-	1	1
Desobstrução de Via Pública	-	-	2	-	2	-
Reparo em Passarela	-	-	-	-	-	1
Reparo no Asfalto	-	-	1	-	1	1
Retirada de Poste	-	-	1	-	1	-
Limpeza Pública	25	15,24	51	8	43	49
Conservação de Área Pública	8	4,88	22	4	18	31
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	6	3,66	5	1	4	5
Ausência de Coleta de Lixo	2	1,22	3	1	2	1
Implantação de Lixeira	2	1,22	-	-	-	2
Retirada de Entulhos	2	1,22	1	-	1	4
Ausência de Coleta Seletiva	1	0,61	7	1	6	-
Horário da Coleta Seletiva	1	0,61	-	-	-	1
Localização do Container	1	0,61	1	1	-	-
Qualidade da Coleta Seletiva	1	0,61	1	-	1	1
Qualidade da Limpeza	1	0,61	1	-	1	1
Ausência do Serviço Cata-Treco	-	-	1	-	1	-
Demora Coleta Seletiva de Lixo	-	-	3	-	3	-
Falta de Coleta de Lixo	-	-	3	-	3	1
Falta de Contêiner	-	-	1	-	1	-
Horário de Funcionamento Eco ponto	-	-	-	-	-	1

Implantação de Coleta Seletiva	-	-	2	-	2	-
Remoção de Carcaça de Veículo	-	-	-	-	-	1
Água Pluvial	10	6,10	20	1	19	16
Limpeza de Boca de Lobo	6	3,66	10	-	10	7
Solicitação de Boca de Lobo	2	1,22	2	-	2	5
Vistoria em Boca de Lobo	1	0,61	1	-	1	1
Vistoria em Galeria de Águas Plúvias	1	0,61	1	1	-	1
Entupimento de Boca de Lobo	-	-	1	-	1	1
Entupimento de Galeria Águas Plúvias	-	-	1	-	1	-
Falta de Galeria Águas Plúvias	-	-	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	1	-	1	-
Grade de Boca de Lobo	-	-	3	-	3	-
Calçamento/Muramento	5	3,05	7	-	7	12
Conserto de Passeio Danificado	4	2,44	3	-	3	9
Falta de Passeio Pavimentando	1	0,61	-	-	-	2
Conservação de Passeio Público	-	-	3	-	3	1
Reparo de Guia	-	-	1	-	1	-
Área Pública	7	4,27	19	3	16	22
Mau Estado de Conservação	4	2,44	7	2	5	13
Falta Iluminação em Praça/Jardim	1	0,61	11	1	10	5
Recolocação de Brinquedos em Praça	1	0,61	-	-	-	1
Revitalização de Área Pública	1	0,61	1	-	1	2
Falta de Alambrado	-	-	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	3	1,83	6	1	5	9
Falta de Informação	2	1,22	4	1	3	8
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,61	2	-	2	1
Patrimônio Público	5	3,05	3	1	2	9
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	1,22	1	1	-	4
Falta de Revitalização em Praça	2	1,22	1	-	1	2
Reforma Inadequada	1	0,61	-	-	-	1
Cobertura para Quadra Poliesportiva	-	-	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	1	-	1	-
Qualidade da Revitalização	-	-	-	-	-	1
Atendimento	1	0,61	4	1	3	2
Crítério de Atendimento	1	0,61	1	1	-	-
Dificuldades de Contato com a Secretária	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Atendimento	-	-	2	-	2	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	0,61	-	-	-	1
Implantação de Lombada	1	0,61	-	-	-	1
Saneamento Básico	1	0,61	1	-	1	2
Via Sanitária	1	0,61	1	-	1	2
Acessibilidade	-	-	1	-	1	-
Desobstrução de passeio público	-	-	1	-	1	-
Material/Equipamento	-	-	2	-	2	-
Falta de Equipamentos	-	-	2	-	2	-
Processo Moroso	-	-	1	-	1	-
Processo de Indenização	-	-	1	-	1	-
	164	100	456	37	419	562

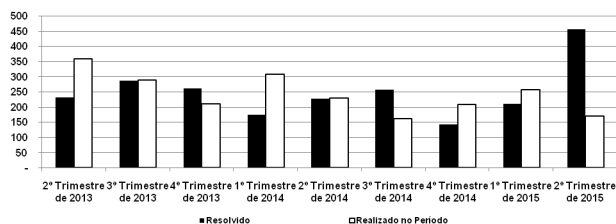
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	11,11	1	-	1	3

Encaminhado para Providência	1	-	2	-	2	3
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	1
Elogio	3	33,33	4	3	1	-
Sugestão	4	44,44	6	3	3	3
	9	100	13	6	7	10

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	
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 2014	307	173	32	141	762
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
2º Trimestre de 2015	169	456	40	416	565

SMS - S. M. DE SAÚDE

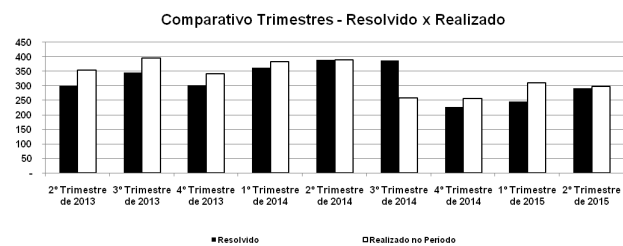
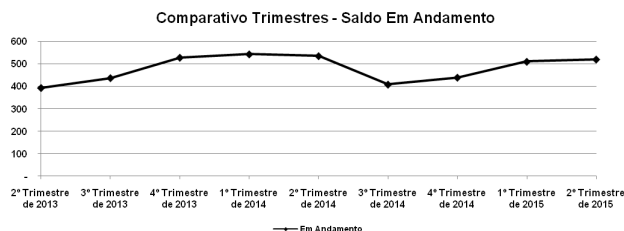
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	7	21,21	2	-	2	13
Dano Moral	5	15,15	-	-	-	9
Omissão	5	15,15	1	-	1	9
Abuso Autoridade	4	12,12	2	-	2	10
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	9,09	2	-	2	4
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	9,09	1	-	1	4
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	6,06	3	-	3	9
Prevaricação	2	6,06	1	-	1	2
Agressão Física	1	3,03	-	-	-	1
Usurpação de Função Pública	1	3,03	-	-	-	1
Ameaça	-	-	-	-	-	4
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Assédio Moral	-	-	2	-	2	1
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	4
Estelionato	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	6

Peculato	-	-	-	-	-	3
	33	100	14	-	14	84

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	97	31,09	67	6	61	147
Qualidade do Atendimento	38	12,18	28	-	28	65
Demora em Atendimento	31	9,94	12	2	10	47
Critério de Atendimento	11	3,53	13	2	11	16
Horário de Atendimento	11	3,53	4	1	3	12
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	5	1,60	7	1	6	6
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	0,32	3	-	3	1
Consulta Médica	44	14,10	35	3	32	75
Demora em Marcar Consulta	30	9,62	19	3	16	38
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	8	2,56	14	-	14	25
Consulta Desmarcada	5	1,60	2	-	2	9
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	1	0,32	-	-	-	3
Exame	33	10,58	23	3	20	52
Demora em Marcar Exame	19	6,09	13	1	12	33
Demora para Resultado e Entrega de Exame	11	3,53	7	-	7	15
Extravio de Resultado de Exame	2	0,64	3	2	1	-
Impossibilidade de Realização do Exame	1	0,32	-	-	-	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	31	9,94	58	17	41	59
Vigilância Sanitária	18	5,77	31	10	21	34
Vistoria Possível Foco de Dengue	12	3,85	24	6	18	24
Vistoria Animais	1	0,32	1	1	-	-
Limpeza de Terreno Particular	-	-	-	-	-	1
Serviço de Vigilância em Alimentos	-	-	2	-	2	-
Patrimônio Público	18	5,77	5	-	5	27
Estrutura Precária de CS	14	4,49	3	-	3	19
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	0,64	1	-	1	5
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,32	-	-	-	1
Qualidade do Espaço de Atendimento	1	0,32	-	-	-	1
Demora na Instalação de Equipamento	-	-	1	-	1	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Recurso Humano	33	10,58	31	4	27	55
Falta de Médico	13	4,17	17	2	15	29
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	7	2,24	3	-	3	10
Falta de servidor	6	1,92	2	-	2	7
Nº Servidores insuficiente	6	1,92	6	2	4	4
Falta de Psicólogo	1	0,32	1	-	1	2
Falta de Dentista	-	-	2	-	2	3
Medicamento	13	4,17	45	1	44	26
Falta de Medicamento	12	3,85	43	1	42	24
Falta de Vacina	1	0,32	1	-	1	1
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	-	-	-	-	-	1
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outro CS	-	-	1	-	1	-
Material/Equipamento	15	4,81	19	2	17	48
Falta de Manutenção dos Equipamentos	11	3,53	8	1	7	34
Falta de Material	3	0,96	7	1	6	7
Qualidade do Material	1	0,32	4	-	4	3
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	4
Documentação	6	1,92	4	2	2	6

Autenticidade de Atestado Médico	4	1,28	1	1	-	3
Extravio de Prontuário	2	0,64	2	1	1	3
Extravio de encaminhamento para exame	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	5	1,60	2	-	2	10
Falta de Informação	4	1,28	2	-	2	8
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,32	-	-	-	2
Cirurgia	4	1,28	5	-	5	14
Demora em Marcar Cirurgia	3	0,96	5	-	5	10
Não Conseguiu Atendimento	1	0,32	-	-	-	1
Cirurgia Desmarcada	-	-	-	-	-	2
Cirurgia Não Realizada	-	-	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	4	1,28	1	-	1	7
Cadastro para Utilização de Serviço	2	0,64	1	-	1	2
Transferência de CS	2	0,64	-	-	-	3
Transferência Internação	-	-	-	-	-	1
Transferência Médico	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	3	0,96	3	-	3	7
Colocação de Tela	1	0,32	-	-	-	1
Demora para Entrega de Prótese	1	0,32	2	-	2	1
Efetuar Cadastro	1	0,32	-	-	-	1
Alvará da Vigilância Sanitária	-	-	1	-	1	-
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
Demora para Entrega de Documento	-	-	-	-	-	2
Visita Domiciliar	1	0,32	-	-	-	1
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	1	0,32	-	-	-	1
Acessibilidade	2	0,64	-	-	-	2
Falta de Estacionamento	1	0,32	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	0,32	-	-	-	1
Benefícios	1	0,32	1	-	1	4
Falta de Transporte Fora do Domicílio	1	0,32	-	-	-	1
Demora Entrega de Benefícios	-	-	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Transporte de Paciente	-	-	1	-	1	1
Zoonoses	1	0,32	-	-	-	3
Infestação Animais	1	0,32	-	-	-	3
Área Pública	1	0,32	-	-	-	2
Mau Estado de Conservação	1	0,32	-	-	-	1
Estacionamento Público Inadequado	-	-	-	-	-	1
Segurança Pública	-	-	2	-	2	1
Falta de Segurança	-	-	2	-	2	1
Saneamento Básico	-	-	-	-	-	1
Viola Sanitária	-	-	-	-	-	1
Total	312	100	301	38	263	547

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	17	80,95	13	13	-	4
Sugestão	2	9,52	2	-	2	4
Encaminhado para Providência	2	9,52	1	-	1	5
Encaminhado para Ciência	-	-	2	-	2	2
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	1
Total	21	100	19	13	6	16



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2015	297	292	42	250	520

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

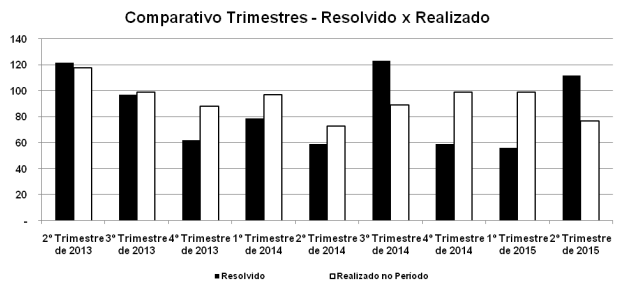
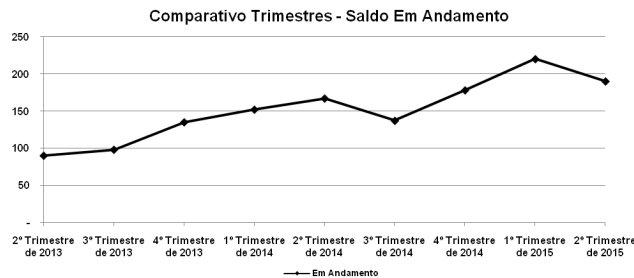
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	4	30,77	1	-	1	4
Falta do Dever de Urbanidade	3	23,08	1	-	1	3
Corrupção Ativa/Passiva	1	7,69	-	-	-	1
Dano Moral	1	7,69	-	-	-	1
Discriminação	1	7,69	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	1	7,69	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	7,69	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	7,69	-	-	-	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	-	-	-	1
Prevaricação	-	-	-	-	-	1
Total	13	100	3	-	3	15

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	37	55,22	71	12	59	62
Não Cumprimento de Horário	14	20,90	33	8	25	10
Linhas de Ônibus Insuficientes	8	11,94	6	-	6	13
Condução Perigosa	6	8,96	9	4	5	2
Não Cumprimento de Itinerário	4	5,97	16	-	16	10

Alteração Itinerário de Ônibus	1	1,49	2	-	2	1
Cartão do Bilhete Único	1	1,49	1	-	1	8
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	1	1,49	1	-	1	1
Mau Estado Conservação Ônibus	1	1,49	1	-	1	4
Rodoviária	1	1,49	-	-	-	2
Bilhete Único Universitário	-	-	-	-	-	1
Falta de Assento em Ponto de Parada	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Horário do Transporte Coletivo	-	-	-	-	-	6
Mudança de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	1
Valor da Tarifa	-	-	-	-	-	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	6	8,96	7	1	6	5
Fiscalização de Trânsito	6	8,96	4	1	3	5
Comércio Irregular	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Irregular	-	-	1	-	1	-
Fiscalização de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	3	4,48	4	1	3	6
Falta de Informação	3	4,48	4	1	3	6
Sinalização	4	5,97	6	-	6	41
Falta Sinalização Trânsito	3	4,48	1	-	1	15
Critério para Implantação de Sinalização	1	1,49	-	-	-	1
Demora na Implantação de Sinalização	-	-	5	-	5	9
Manutenção de Sinalização Viária	-	-	-	-	-	16
Procedimento Administrativo	3	4,48	-	-	-	18
Bilhete Único	2	2,99	-	-	-	13
Crítério para Obtenção do Vale Transporte	1	1,49	-	-	-	1
Recarga de Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Tempo de Uso do Vale Transporte	-	-	-	-	-	3
Redutor de Velocidade do Trânsito	2	2,99	1	-	1	22
Implantação de Lombada	2	2,99	1	-	1	17
Implantação de radar	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	3
Cobrança Indevida	2	2,99	-	-	-	3
Multas	2	2,99	-	-	-	2
Taxa	-	-	-	-	-	1
Benefícios	2	2,99	3	-	3	3
Transporte Programa PAI	2	2,99	2	-	2	3
Corte de benefício	-	-	1	-	1	-
Via Pública	4	5,97	5	1	4	7
Alteração de Tráfego	1	1,49	1	-	1	3
Desobstrução de Via Pública	1	1,49	-	-	-	1
Pavimentação	1	1,49	-	-	-	1
Veículo abandonado em via pública	1	1,49	3	1	2	1
Ampliação de Acesso à Bairro	-	-	-	-	-	1
Estudo de Circulação	-	-	1	-	1	-
Atendimento	2	2,99	3	1	2	6
Crítério de Atendimento	1	1,49	-	-	-	3
Qualidade do Atendimento	1	1,49	3	1	2	1
Horário de Atendimento	-	-	-	-	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	-	-	-	1
Área Pública	2	2,99	1	-	1	2
Mau Estado de Conservação	1	1,49	1	-	1	1
Segurança	1	1,49	-	-	-	1
Processo Moroso	-	-	-	-	-	1
Impugnação de Multa	-	-	-	-	-	1
Limpeza Pública	-	-	3	-	3	-
Remoção de Carcaça de Veículo	-	-	3	-	3	-

Calçamento/Muramento	-	-	1	-	1	-
Conservação de Passeio Público	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	-	-	1	-	1	1
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	-	-	1	-	1	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
67	100	106	16	90	180	

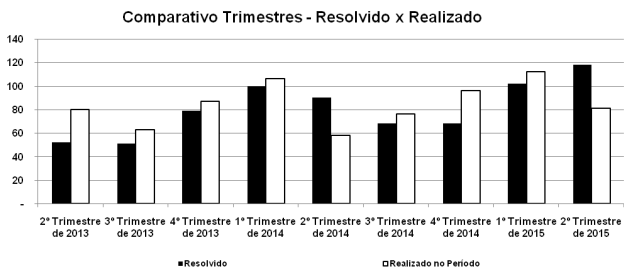
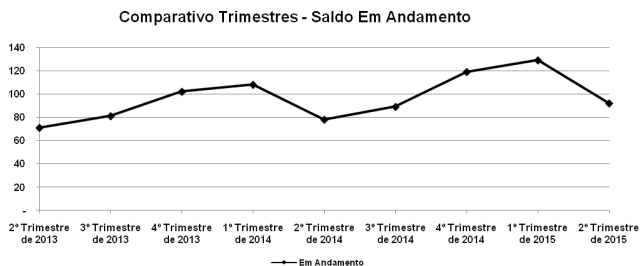
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	44,44	1	1	-	7
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	-
Encaminhado para Providência	2	22,22	1	-	1	2
Sugestão	3	33,33	4	-	4	8
9	100	7	1	6	17	



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
2º Trimestre de 2015	77	112	17	95	190

SMF - S. M. DE FINANÇAS						
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	70	83,33	94	15	79	84

Restituição IPTU	8	9,52	13	1	12	8
Revisão ISSQN	8	9,52	6	-	6	11
Compensação IPTU	6	7,14	12	3	9	3
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	6	7,14	6	2	4	5
Certidão Negativa de Débito	4	4,76	5	1	4	4
Registro de Nota Fiscal Eletrônica	4	4,76	-	-	-	4
Cancelamento Débito ISSQN	3	3,57	3	-	3	4
Demora encerramento inscrição municipal	3	3,57	-	-	-	3
Revisão IPTU	3	3,57	7	-	7	19
Abertura de Inscrição Municipal	2	2,38	-	-	-	2
Cancelamento Débito IPTU	2	2,38	2	-	2	2
Compensação de ISSQN	2	2,38	7	-	7	2
Iseção IPTU	2	2,38	8	-	8	2
Restituição de Taxa	2	2,38	2	1	1	1
Restituição ISSQN	2	2,38	3	1	2	2
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	2	2,38	2	-	2	5
Adesão REFIS	1	1,19	1	1	-	-
Alteração Cadastral	1	1,19	1	-	1	1
Cancelamento de Nota Fiscal	1	1,19	2	1	1	-
Cancelamento de Taxa	1	1,19	-	-	-	1
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	1	1,19	1	1	-	-
Demora encerramento ISSQN	1	1,19	2	1	1	-
Demora para Entrega de Documento	1	1,19	1	1	-	-
Impugnação de Multa	1	1,19	1	1	-	-
Impugnação ISSQN	1	1,19	-	-	-	2
Incentivos Fiscais	1	1,19	-	-	-	1
Iseção de ISSQN	1	1,19	-	-	-	1
Cancelamento isenção IPTU	-	-	1	-	1	-
Cancelamento processo de execução fiscal	-	-	1	-	1	-
Desmembramento de IPTU	-	-	1	-	1	-
Imunidade / Não Incidência ISSQN	-	-	-	-	-	1
Iseção ITBI	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento Gratificação	-	-	1	-	1	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	-
Restituição ITBI	-	-	2	-	2	-
Revisão ITBI	-	-	1	-	1	-
Atendimento	5	5,95	5	2	3	3
Critério de Atendimento	4	4,76	2	2	-	2
Qualidade do Atendimento	1	1,19	3	-	3	1
Transparência e Publicidade da Informação	5	5,95	3	1	2	5
Falta de Informação	4	4,76	2	-	2	5
Qualidade na Informação/Orientação	1	1,19	1	1	-	-
Serviços On-line	3	3,57	8	2	6	1
NFS-e	2	2,38	1	1	-	1
SIAC	1	1,19	7	1	6	-
Via Pública	1	1,19	-	-	-	1
Falta de Iluminação na Rua	1	1,19	-	-	-	1
Cobrança Indevida	-	-	2	-	2	-
ISS - CENE	-	-	2	-	2	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	2	-	2	-
Emissão de Nota Fiscal	-	-	2	-	2	-
Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Espaço de Atendimento	-	-	1	-	1	-
84	100,00	115	20	95	94	



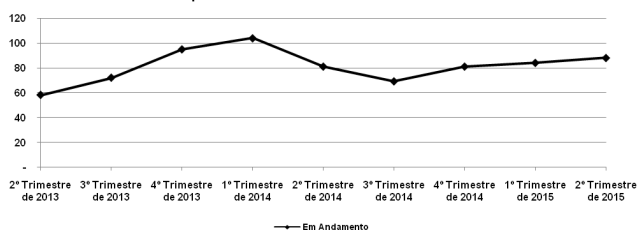
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
2º Trimestre de 2013	80	52	21	31	71
3º Trimestre de 2013	63	51	25	26	81
4º Trimestre de 2013	87	79	15	64	102
1º Trimestre de 2014	106	100	33	67	108
2º Trimestre de 2014	58	90	15	75	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
2º Trimestre de 2015	81	118	20	98	92

SMU – S. M. DE URBANISMO

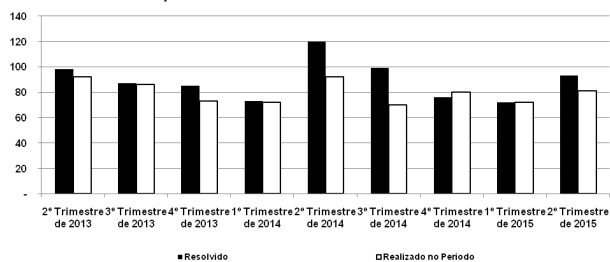
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	44	54,32	58	14	44	70
Perturbação Sossego	25	30,86	30	7	23	43
Comércio Irregular	10	12,35	17	5	12	16
Construção Irregular	6	7,41	9	2	7	5
Torre de Celular	1	1,23	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	1	1,23	-	-	-	2
Vistoria em Imóvel	1	1,23	1	-	1	2
Publicidade Irregular	-	-	1	-	1	-
Uso Irregular de Solo Público	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	31	38,27	33	19	14	13
Alvará de Funcionamento	10	12,35	8	2	6	8
Aprovação de Projeto Residencial	9	11,11	13	8	5	2
Aprovação de Projeto Comercial	4	4,94	4	4	-	-
Regularização de Área	2	2,47	1	1	-	1
Alteração Cadastral	1	1,23	1	1	-	-
Alvará de Reforma	1	1,23	1	1	-	-
Autorização para Demolição de Imóvel	1	1,23	1	1	-	-
Certidão de Uso do Solo	1	1,23	1	1	-	-
Demora emissão Habite-se	1	1,23	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	1	1,23	-	-	-	1

Via Rápida Empresa	-	-	3	-	3	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	2,47	1	1	-	1
Falta de Informação	2	2,47	1	1	-	1
Procedimento Administrativo	1	1,23	-	-	-	1
Cadastro para Utilização de Serviço	1	1,23	-	-	-	1
Acessibilidade	1	1,23	1	1	-	-
Desobstrução de passeio público	1	1,23	1	1	-	-
Atendimento	1	1,23	1	-	1	3
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	1,23	-	-	-	1
Critério de Atendimento	-	-	-	-	-	1
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Atendimento	-	-	-	-	-	1
Via Pública	1	1,23	-	-	-	1
Pavimentação	1	1,23	-	-	-	1
	81	100	94	35	59	89

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	
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
2º Trimestre de 2015	81	93	35	58	88

Campinas, 05 de outubro de 2015
 Daniel Santini
 Ouvidor Geral do Município