

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**2º TRIMESTRE DE 2016**

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 2016, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	977	28,77
Orientação	824	24,26
Procedimento	1.595	46,97
	3.396	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	790	80,86
Anônimo	151	15,46
Não autoriza a identificação	36	3,68
	977	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)	1.077	59,80
Internet	679	37,70
Pessoal	42	2,33
Carta	3	0,17
	1.801	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	977	
Resolvido	1.143	
Em Andamento	1.553	

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 2016.

“Realizado no Período” demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no segundo trimestre de 2016.

“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	16	17,58	11	4	7	25
Falta do Dever de Urbanidade	15	16,48	12	3	9	27
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	10	10,99	9	2	7	16
Assédio Moral	5	5,49	8	2	6	6
Dano Moral	5	5,49	2	1	1	13

Omissão	5	5,49	3	1	2	8
Ameaça	4	4,40	5	2	3	7
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	4,40	5	2	3	6
Agressão Física	3	3,30	1	1	-	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	3,30	2	1	1	4
Discriminação	3	3,30	3	1	2	5
Prevaricação	3	3,30	2	2	-	3
Infração ao E.C.A.	2	2,20	1	1	-	2
Maus Tratos	2	2,20	1	1	-	1
Maus Tratos de Animais	2	2,20	-	-	-	2
Apropriação Indébita	1	1,10	1	1	-	3
Atentado Violento ao Pudor	1	1,10	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	1,10	-	-	-	1
Desvio de Função	1	1,10	4	-	4	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,10	-	-	-	5
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	1	1,10	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	1	1,10	2	1	1	7
Outros	1	1,10	1	-	1	1
Peculato	1	1,10	-	-	-	3
Corrupção Ativa/Passiva	-	-	1	-	1	1
Estelionato	-	-	-	-	-	2
Furto	-	-	-	-	-	2
Tráfico de Influência	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	91	100	75	26	49	158

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	96	10,19	152	6	146	223
Atendimento	153	16,24	149	33	116	193
Fiscalização Ausente/Ineficaz	72	7,64	157	38	119	123
Processo Moroso	91	9,66	108	24	84	122
Medicamento	109	11,57	25	10	15	112
Via Pública	41	4,35	33	3	30	80
Consulta Médica	47	4,99	46	5	41	77
Recurso Humano	50	5,31	50	10	40	71
Exame	35	3,72	33	9	24	55
Patrimônio Público	41	4,35	16	4	12	54
Transporte Público Coletivo	20	2,12	86	3	83	47
Material/Equipamento	19	2,02	25	3	22	46

Transparência e Publicidade da Informação	29	3,08	38	13	25	43
Limpeza Pública	19	2,02	34	4	30	40
Sinalização	9	0,96	10	1	9	35
Área Pública	19	2,02	25	4	21	30
Redutor de Velocidade do Trânsito	2	0,21	3	-	3	26
Cirurgia	13	1,38	11	2	9	23
Água Pluvial	8	0,85	8	1	7	21
Procedimento Administrativo	8	0,85	4	-	4	15
Calçamento/Muramento	9	0,96	11	-	11	14
Benefícios	9	0,96	18	5	13	10
Cobrança Indevida	7	0,74	7	2	5	8
Acessibilidade	4	0,42	2	-	2	7
Segurança Pública	6	0,64	4	1	3	7
Documentação	2	0,21	5	-	5	6
Visita Domiciliar	3	0,32	2	-	2	5
Serviços On-line	9	0,96	11	5	6	4
Saneamento Básico	3	0,32	3	1	2	3
Vagas Ensino Público	4	0,42	5	1	4	3
Zoonoses	-	0	-	-	-	2
Abastecimento de Água	3	0,32	4	2	2	1
Merenda/Refeição	2	0,21	2	1	1	1
	942	100	1.087	191	896	1.507

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	11	16,42	8	6	2	6
Sugestão	7	10,45	21	3	18	20
Encaminhado para Ciência	23	34,33	32	10	22	23
Encaminhado para Providência	19	28,36	31	6	25	23
Encaminhado para Solicitar Informações	7	10,45	9	3	6	9
	67	100	101	28	73	81

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	214	27,68
Válidos	559	72,32
	773	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	214	38,28

Feminino	345	61,72
	559	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	0	0,00
18 - 30	83	14,85
31 - 40	109	19,50
41 - 50	102	18,25
51 - 59	114	20,39
A partir de 60	150	26,83
Optou por não responder	1	0,18
	559	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,89
Ensino Fundamental Incompleto	58	10,38
Ensino Fundamental	54	9,66
Ensino Médio Incompleto	20	3,58
Ensino Médio	212	37,92
Ensino Superior Incompleto	37	6,62
Ensino Superior	172	30,77
Optou por não responder	1	0,18
	559	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	135	24,15
Do lar	67	11,99
Autônomo	69	12,34
Desempregado	52	9,30
Setor Público	63	11,27
Setor Privado	164	29,34
Terceiro Setor	0	0,00
Setor Informal	2	0,36
Estudante	5	0,89
Optou por não responder	2	0,36
	559	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	119	21,29
Noroeste	58	10,38
Norte	88	15,74
Sudoeste	132	23,61

Sul	134	23,97
Outras Cidades	21	3,76
Sem Informação	6	1,07
Optou por não responder	1	0,18
	559	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	386	69,05
Negra	27	4,83
Amarela	4	0,72
Parda	111	19,86
Indígena	0	0,00
Outros	27	4,83
Optou por não responder	4	0,72
	559	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	20	1	17	8	22
Atendimento	18	7	16	19	18
Medicamento	16	10	8	42	10
Processo Moroso	14	4	9	1	13
Fiscalização Ausente/Ineficaz	9	2	2	3	4
Consulta Médica	4	8	2	14	9
Recurso Humano	5	6	9	3	11
Patrimônio Público	5	5	2	11	5
Exame	1	2	9	9	11
Cobrança Indevida	2	0	0	0	2
Transparência e Publicidade da Informação	6	2	4	4	6

Campinas, 30 de setembro de 2016
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

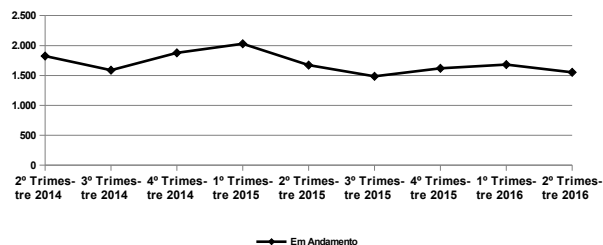
2º TRIMESTRE DE 2016

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 2016, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

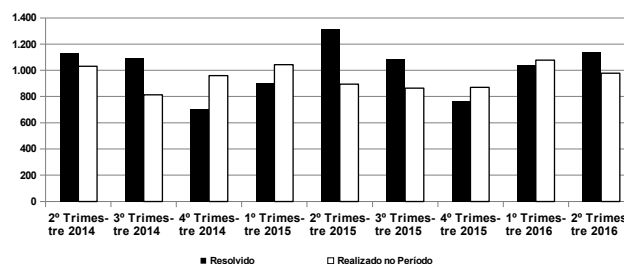
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	403	338	72	266	626
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	211	305	34	271	427
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	68	129	16	113	156
SMF - S.M. de Finanças	70	90	18	72	79
SME - S.M. de Educação	64	71	17	54	63
SMU - S.M. de Urbanismo	53	78	25	53	58
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	10	35	4	31	50
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	16	19	5	14	14
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	15	7	3	4	14
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	13	12	3	9	10
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	9	6	3	3	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	5	4	1	3	6
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	4	-	4	6
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	6	7	3	4	4
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	5	5	3	2	4
SMCOM - S.M. de Comunicação	5	9	2	7	3
SMC - S.M. de Cultura	3	2	1	1	3
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	2	-	-	-	3
SMI - S.M. de Infraestrutura	1	2	-	2	3
SMH - S.M. de Habitação	-	5	-	5	3
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	1	-	1	2
SMA - S.M. de Administração	2	2	-	2	2
Outros Órgãos	2	-	-	-	2
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	-	-	-	-	2
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	2	2	1	1	1
SMCASP - Corregedoria da Guarda Municipal	1	1	-	1	1

SMAJ - PROCON	1	-	-	-	1
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	-	1	-	1	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	1	-	1	1
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	-	1	-	1	1
SMCG - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	3	3	3	-	-
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	1	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	-	-	-	-	-
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	-	2	-	2	-
CMC - Câmara Municipal de Campinas	-	-	-	-	-
	977	1.143	215	928	1.553

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 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
3º Trimestre 2015	864	1.089	224	865	1.485
4º Trimestre 2015	871	762	141	621	1.619
1º Trimestre 2016	1.077	1.037	256	781	1.683
2º Trimestre 2016	977	1.143	215	928	1.553

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do segundo trimestre de 2016.

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 2016.

SMS - S. M. DE SAÚDE

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	4	44,44	4	1	3	13
Abuso Autoridade	2	22,22	3	1	2	8
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	11,11	1	-	1	2
Discriminação	1	11,11	2	1	1	1
Omissão	1	11,11	2	-	2	5
Ameaça	-	-	-	-	-	4
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	2
Assédio Moral	-	-	1	-	1	1
Dano Moral	-	-	-	-	-	6
Desvio de Função	-	-	2	-	2	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	3
Estelionato	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	5
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	3	-	3	6
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	3	-	3	4
Peculato	-	-	-	-	-	2
Prevaricação	-	-	-	-	-	1
Tráfico de Influência	-	-	1	-	1	-
9	100		22	3	19	65

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
MEDICAMENTO	108	25,90	25	10	15	111
Falta de Medicamento	101	24,22	16	5	11	109
Falta de Vacina	7	1,68	8	5	3	2
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	-	-	1	-	1	-
ATENDIMENTO	106	25,42	98	21	77	147
Qualidade do Atendimento	44	10,55	38	12	26	60
Critério de Atendimento	21	5,04	18	5	13	26
Demora em Atendimento	17	4,08	22	2	20	35
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	15	3,60	13	2	11	15
Horário de Atendimento	7	1,68	2	-	2	9
Dificuldades de Contato com a Secretária	2	0,48	5	-	5	2
CONSULTA MÉDICA	46	11,03	44	4	40	77
Demora em Marcar Consulta	27	6,47	27	4	23	36
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	14	3,36	16	-	16	31
Consulta Desmarcada	2	0,48	1	-	1	6

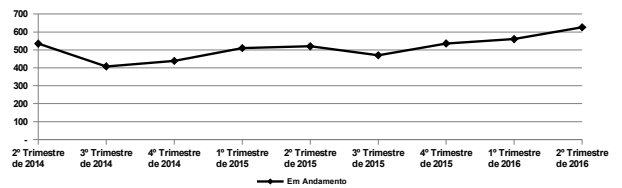
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	2	0,48	-	-	-	3
Sistema para Agendamento de Consulta	1	0,24	-	-	-	1
RECURSO HUMANO	43	10,31	42	7	35	64
Falta de Médico	27	6,47	30	6	24	33
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	6	1,44	4	-	4	16
Nº Servidores insuficiente	5	1,20	3	1	2	7
Falta de servidor	4	0,96	2	-	2	5
Falta de Dentista	1	0,24	3	-	3	2
Falta de Psicólogo	-	-	-	-	-	1
EXAME	29	6,95	30	8	22	50
Demora em Marcar Exame	22	5,28	24	6	18	39
Extravio de Resultado de Exame	4	0,96	1	-	1	4
Demora para Resultado e Entrega de Exame	2	0,48	2	1	1	5
Impossibilidade de Realização do Exame	1	0,24	3	1	2	2
PATRIMÔNIO PÚBLICO	18	4,32	10	2	8	28
Estrutura Precária de CS	13	3,12	7	1	6	18
Qualidade do Espaço de Atendimento	3	0,72	2	1	1	3
Falta de Limpeza e Higiene no Local	2	0,48	1	-	1	2
Falta de Água Refrigerada	-	-	-	-	-	1
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	-	-	-	3
CIRURGIA	10	2,40	8	2	6	20
Demora em Marcar Cirurgia	8	1,92	5	1	4	16
Cirurgia Desmarcada	1	0,24	2	-	2	3
Falta de Vaga para Internação	1	0,24	1	1	-	-
Cirurgia Não Realizada	-	-	-	-	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	13	3,12	53	7	46	52
Vigilância Sanitária	8	1,92	25	4	21	29
Vistoria Possível Foco de Dengue	3	0,72	15	2	13	21
Perturbação Sossego	1	0,24	-	-	-	1
Serviço de Vigilância em Alimentos	1	0,24	12	1	11	1
Imóvel Abandonado	-	-	1	-	1	-
MATERIAL/EQUIPAMENTO	17	4,08	22	3	19	44
Falta de Material	7	1,68	14	2	12	9
Falta de Manutenção dos Equipamentos	5	1,20	6	-	6	27
Demora na Entrega de Material	2	0,48	-	-	-	2
Falta de Equipamentos	2	0,48	-	-	-	6
Qualidade do Material	1	0,24	2	1	1	-
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	8	1,92	2	2	-	12
Falta de Informação	6	1,44	2	2	-	9
Qualidade na Informação/Orientação	2	0,48	-	-	-	3
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	6	1,44	1	-	1	8

Transferência de CS	6	1,44	1	-	1	6
Transferência Internação	-	-	-	-	-	1
Transferência Médico	-	-	-	-	-	1
VISITA DOMICILIAR	3	0,72	1	-	1	5
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	2	0,48	1	-	1	2
Falta de Atendimento Domiciliar	1	0,24	-	-	-	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	-	-	-	-	-	2
DOCUMENTAÇÃO	2	0,48	5	-	5	6
Extravio de Prontuário	2	0,48	2	-	2	5
Extravio de encaminhamento para exame	-	-	2	-	2	1
Extravio de Protocolo	-	-	1	-	1	-
PROCESSO MOROSO	5	1,20	6	1	5	8
Abertura de Prontuário	1	0,24	-	-	-	1
Alvará da Vigilância Sanitária	1	0,24	1	-	1	1
Cadastro /Licença de Funcionamento (inicial e renovação)	1	0,24	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,24	2	-	2	3
Demora para Entrega de Prótese	1	0,24	2	1	1	-
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
Efetuar Cadastro	-	-	1	-	1	-
VIA PÚBLICA	1	0,24	-	-	-	1
Buracos	1	0,24	-	-	-	1
ACESSIBILIDADE	1	0,24	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	1	0,24	-	-	-	1
ÁREA PÚBLICA	1	0,24	-	-	-	2
Segurança	1	0,24	-	-	-	1
Mau Estado de Conservação	-	-	-	-	-	1
ZOONOSES	-	-	-	-	-	2
Infestação Animais	-	-	-	-	-	2
BENEFÍCIOS	-	-	-	-	-	3
Demora Entrega de Benefícios	-	-	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Transporte de Paciente	-	-	-	-	-	1
SANEAMENTO BÁSICO	-	-	-	-	-	1
Viola Sanitária	-	-	-	-	-	1
	417	100	347	67	280	642

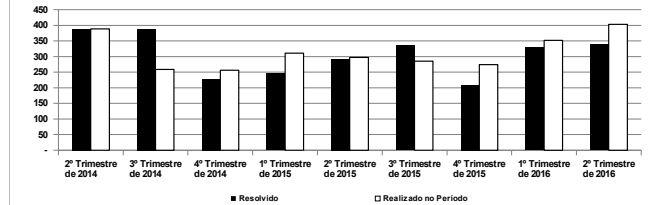
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	7	38,89	5	4	1	3
Sugestão	2	11,11	5	1	4	5
Encaminhado para Providência	5	27,78	6	3	3	6
Encaminhado para Ciência	2	11,11	3	1	2	3

Encaminhado para Solicitar Informações	2	11,11	3	2	1	1
	18	100	22	11	11	18

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 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
3º Trimestre de 2015	285	335	62	273	470
4º Trimestre de 2015	274	209	23	186	536
1º Trimestre de 2016	352	330	68	262	560
2º Trimestre de 2016	403	338	72	266	626

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

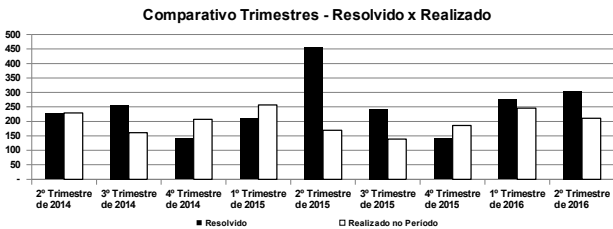
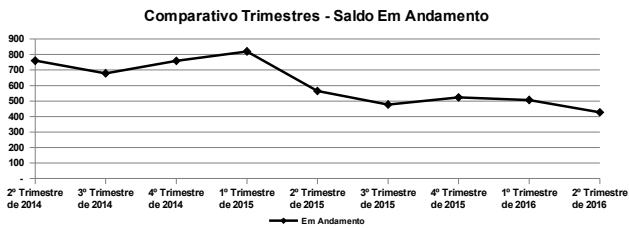
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	1	33,33	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	33,33	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	1	33,33	1	-	1	1
	3	100	1	-	1	3

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
ARBORIZAÇÃO	96	45,28	152	6	146	223
Poda/Extração Árvore	92	43,40	146	3	143	220
Retirada de Galhos	2	0,94	3	1	2	1
Plantio de Árvore	1	0,47	1	1	-	1
Retirada de Tronco	1	0,47	1	1	-	-
Cauterização de raiz da árvore	-	-	1	-	1	1
VIA PÚBLICA	39	18,40	30	3	27	73

Buracos	32	15,09	19	-	19	59
Pavimentação	4	1,89	6	2	4	7
Falta de Iluminação na Rua	2	0,94	1	1	-	1
Passagem da Máquina Motoniveladora	1	0,47	1	-	1	1
Conserto de Via Pública Danificada	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Recapeamento	-	-	-	-	-	1
Recapeamento	-	-	-	-	-	2
Reparo no Asfalto	-	-	2	-	2	1
Vieira de Pedestre	-	-	-	-	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	24	11,32	40	15	25	21
Limpeza de Terreno Particular	15	7,08	20	8	12	14
Calçamento e Muramento	6	2,83	13	5	8	4
Vistoria em Vieira	3	1,42	3	2	1	1
Corte Ilegal de Árvore	-	-	1	-	1	-
Imóvel Abandonado	-	-	2	-	2	-
Uso Indevido de Área Pública	-	-	1	-	1	1
Uso Irregular de Solo Público	-	-	-	-	-	1
LIMPEZA PÚBLICA	16	7,55	31	3	28	36
Conservação de Área Pública	9	4,25	17	1	16	29
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	3	1,42	5	-	5	3
Acondicionamento Irregular de Lixo	1	0,47	1	-	1	1
Ausência de Coleta Seletiva	1	0,47	-	-	-	1
Demora coleta de lixo	1	0,47	1	1	-	-
Qualidade da Coleta Seletiva	1	0,47	2	1	1	-
Falta de Contêiner	-	-	1	-	1	-
Qualidade da Limpeza	-	-	1	-	1	-
Retirada de Entulhos	-	-	3	-	3	2
ÁREA PÚBLICA	12	5,66	19	2	17	23
Falta Iluminação em Praça/Jardim	7	3,30	4	2	2	8
Mau Estado de Conservação	3	1,42	11	-	11	9
Invasão Área Pública	1	0,47	-	-	-	2
Revitalização de Área Pública	1	0,47	3	-	3	3
Recolocação de Brinquedos em Praça	-	-	1	-	1	1
ÁGUA PLUVIAL	8	3,77	8	1	7	21
Limpeza de Boca de Lobo	6	2,83	2	1	1	8
Entupimento de Boca de Lobo	1	0,47	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,47	1	-	1	2
Construção de Canaleta	-	-	1	-	1	-
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	1
Grade de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	1
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	1	-	1	5
Vistoria em Boca de Lobo	-	-	1	-	1	2

Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	-	-	2	-	2	1
CALÇAMENTO/MURAMENTO	8	3,77	11	-	11	13
Conserto de Passeio Danificado	4	1,89	8	-	8	5
Falta de Passeio Pavimentando	2	0,94	1	-	1	2
Guia e/ou Sarjeta	2	0,94	1	-	1	2
Conservação de Passeio Público	-	-	1	-	1	2
Reparo de Guia	-	-	-	-	-	2
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	3	1,42	7	2	5	3
Falta de Informação	3	1,42	7	2	5	3
ACESSIBILIDADE	1	0,47	1	-	1	3
Desobstrução de passeio público	1	0,47	1	-	1	3
PATRIMÔNIO PÚBLICO	1	0,47	2	-	2	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,47	2	-	2	3
Cobertura para Quadra Poliesportiva	-	-	-	-	-	1
Qualidade da Revitalização	-	-	-	-	-	1
MATERIAL/EQUIPAMENTO	1	0,47	-	-	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,47	-	-	-	1
ATENDIMENTO	1	0,47	2	-	2	2
Qualidade do Atendimento	1	0,47	-	-	-	2
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Dificuldades de Contato com a Secretaria	-	-	1	-	1	-
RECURSO HUMANO	1	0,47	1	1	-	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,47	1	1	-	-
SANEAMENTO BÁSICO	1	0,47	1	1	-	-
Vieira Sanitária	1	0,47	1	1	-	-
TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO	-	-	1	-	1	-
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO	-	-	-	-	-	2
Implantação de Lombada	-	-	-	-	-	2
212	100	306	34	272	426	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	2	40,00	4	2	2	1
Encaminhado para Providência	2	40,00	3	1	2	3
Encaminhado para Solicitar Informações	-	0,00	-	-	-	1
Elogio	1	20,00	1	1	-	-
5	100	8	4	4	5	



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
3º Trimestre de 2015	139	243	22	221	478
4º Trimestre de 2015	186	141	19	122	524
1º Trimestre de 2016	246	275	61	214	507
2º Trimestre de 2016	211	305	34	271	427

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

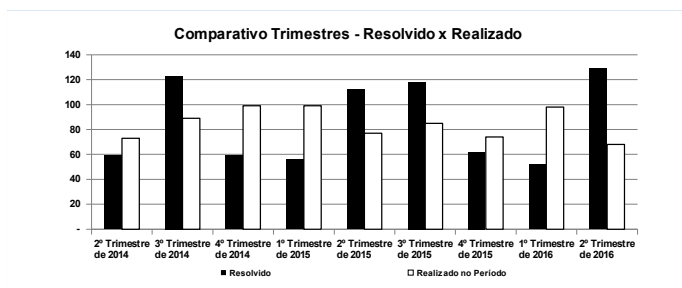
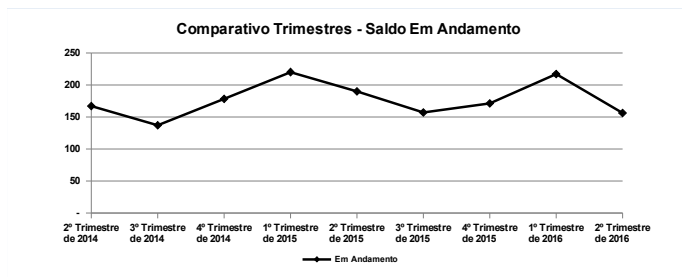
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Exercício Funcional Ilegalmente Antecipado ou Prolongado	1	50,00	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	1	50,00	1	-	1	1
Abuso Autoridade	-	-	1	-	1	-
Total	2	100	2	-	2	2

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
BENEFÍCIOS	8	14,55	9	5	4	4
Transporte Programa PAI	7	12,73	8	4	4	4
Transporte de Paciente	1	1,82	1	1	-	-
TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO	20	36,36	85	3	82	47
Não Cumprimento de Horário	6	10,91	34	-	34	10
Condução Perigosa	5	9,09	3	2	1	4
Não Cumprimento de Itinerário	4	7,27	13	1	12	4
Bilhete Único Escolar	2	3,64	2	-	2	16
Cartão do Bilhete Único	1	1,82	-	-	-	2

Linhas de Ônibus Insuficientes	1	1,82	15	-	15	2
Mau Estado Conservação Ônibus	1	1,82	3	-	3	5
Alteração Itinerário de Ônibus	-	-	4	-	4	-
Bilhete Único Universitário	-	-	-	-	-	1
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Horário do Transporte Coletivo	-	-	5	-	5	-
Melhoria de Ponto de Ônibus	-	-	-	-	-	1
Mudança de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Paralisação do Transporte Público	-	-	2	-	2	-
Remoção de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Valor da Tarifa	-	-	1	-	1	2
SINALIZAÇÃO	9	16,36	10	1	9	35
Demora na Implantação de Sinalização	5	9,09	4	-	4	13
Falta Sinalização Trânsito	2	3,64	1	-	1	11
Manutenção de Sinalização Viária	2	3,64	3	1	2	11
Remoção de Sinalização	-	-	2	-	2	-
COBRANÇA INDEVIDA	5	9,09	3	2	1	5
Multas	4	7,27	3	2	1	2
Notificação Irregular de Cobrança	1	1,82	-	-	-	1
Taxa	-	-	-	-	-	2
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	3	5,45	3	-	3	5
Falta de Informação	3	5,45	2	-	2	5
Qualidade na Informação/Orientação	-	-	1	-	1	-
REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO	2	3,64	3	-	3	24
Implantação de Lombada	2	3,64	2	-	2	18
Implantação de radar	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	4
Retirada de Radar	-	-	1	-	1	-
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	1	1,82	1	-	1	6
Bilhete Único	1	1,82	1	-	1	3
Recarga de Vale Transporte	-	-	-	-	-	2
Tempo de Uso do Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	3	5,45	5	1	4	5
Estacionamento Irregular	1	1,82	1	1	-	-
Fiscalização de Ônibus	1	1,82	-	-	-	1
Fiscalização de Trânsito	1	1,82	4	-	4	4
ACESSIBILIDADE	1	1,82	1	-	1	2
Falta de Estacionamento	1	1,82	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acessibilidade	-	-	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acesso	-	-	1	-	1	-
MATERIAL/EQUIPAMENTO	1	1,82	-	-	-	1

Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	1,82	-	-	-	1
ATENDIMENTO	1	1,82	6	1	5	4
Qualidade do Atendimento	1	1,82	5	1	4	-
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	3
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	-	-	-	1
SERVIÇOS ON-LINE	1	1,82	-	-	-	1
Serviço Transurc	1	1,82	-	-	-	1
VIA PÚBLICA	-	-	3	-	3	3
Alteração de Tráfego	-	-	1	-	1	2
Ciclovias	-	-	1	-	1	-
Estudo de Circulação	-	-	1	-	1	1
PATRIMÔNIO PÚBLICO	-	-	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
SEGURANÇA PÚBLICA	-	-	-	-	-	1
Instalação de Câmeras de Segurança	-	-	-	-	-	1
	55	100	129	13	116	144

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Solicitar Informações	1	8,33	2	-	2	1
Encaminhado para Providência	3	25,00	3	1	2	3
Encaminhado para Ciência	5	41,67	1	1	-	7
Sugestão	3	25,00	3	1	2	4
	12	100	9	3	6	15



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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

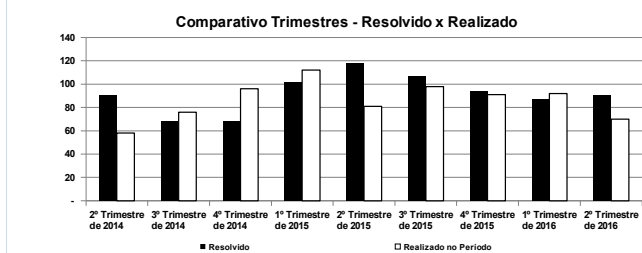
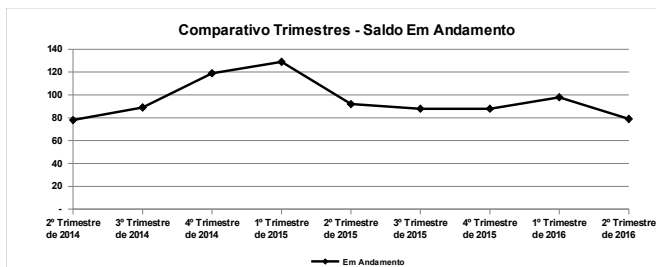
1º Trimestre de 2015	99	56	11	45	220
2º Trimestre de 2015	77	112	17	95	190
3º Trimestre de 2015	85	118	19	99	157
4º Trimestre de 2015	74	62	5	57	171
1º Trimestre de 2016	98	52	8	44	217
2º Trimestre de 2016	68	129	16	113	156

SMF - S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
PROCESSO MOROSO	56	81,16	76	14	62	66
Revisão IPTU	16	23,19	9	-	9	31
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	5	7,25	9	1	8	4
Alteração Cadastral	3	4,35	-	-	-	4
Certidão Negativa de Débito	3	4,35	1	-	1	3
Isenção ITBI	3	4,35	-	-	-	4
Restituição ISSQN	3	4,35	3	1	2	2
Restituição ITBI	3	4,35	-	-	-	3
Cancelamento Débito ISSQN	2	2,90	4	1	3	1
Demora encerramento inscrição municipal	2	2,90	3	2	1	-
Restituição IPTU	2	2,90	12	1	11	2
Revisão ISSQN	2	2,90	4	1	3	2
(Des)Anexação de Lote	1	1,45	1	1	-	-
Aprovação de Projeto Residencial	1	1,45	-	-	-	1
Atraso no Pagamento de Fornecedor	1	1,45	-	-	-	1
Cancelamento de Nota Fiscal	1	1,45	2	1	1	-
Cancelamento Débito IPTU	1	1,45	-	-	-	2
Certidão de Valor Venal	1	1,45	1	1	-	-
Compensação de ISSQN	1	1,45	5	-	5	2
Demora emissão Habite-se	1	1,45	1	1	-	-
Desmembramento de IPTU	1	1,45	-	-	-	2
Impugnação ISSQN	1	1,45	4	1	3	-
Incentivos Fiscais	1	1,45	1	1	-	-
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	1	1,45	2	1	1	-
Compensação IPTU	-	-	6	-	6	-
Isenção IPTU	-	-	4	-	4	2
Opção Simples Nacional	-	-	1	-	1	-
Registro de Nota Fiscal Eletrônica	-	-	2	-	2	-
Segunda Via de IPTU	-	-	1	-	1	-
ATENDIMENTO	6	8,70	2	1	1	5
Qualidade do Atendimento	4	5,80	1	1	-	3
Critério de Atendimento	1	1,45	-	-	-	1

Dificuldades de Contato com a Secretária	1	1,45	1	-	1	1
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	2	2,90	4	1	3	4
Falta de Informação	2	2,90	4	1	3	3
Divulgação Insuficiente	-	-	-	-	-	1
SERVIÇOS ON-LINE	4	5,80	6	2	4	2
SIAC	2	2,90	3	1	2	1
Emissão de Documento	1	1,45	-	-	-	1
NFS-e	1	1,45	2	1	1	-
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	-	-	1	-	1	-
COBRANÇA INDEVIDA	1	1,45	1	-	1	1
Notificação Irregular de Cobrança	1	1,45	1	-	1	1
69	100,00	89	18	71	78	

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



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
3º Trimestre de 2015	98	107	36	71	88
4º Trimestre de 2015	91	94	20	74	88
1º Trimestre de 2016	92	87	21	66	98
2º Trimestre de 2016	70	90	18	72	79

SME - S. M. DE EDUCAÇÃO

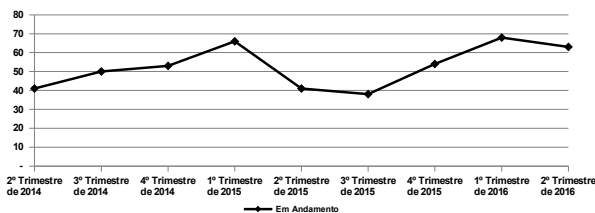
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	5	23,81	4	2	2	6
Omissão	3	14,29	1	1	-	2
Assédio Moral	2	9,52	5	1	4	3
Falta de Dever de Urbanidade	2	9,52	4	1	3	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	9,52	2	2	-	-
Agressão Física	1	4,76	1	1	-	1
Ameaça	1	4,76	4	1	3	-
Discriminação	1	4,76	1	-	1	2
Infração ao E.C.A.	1	4,76	1	1	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	4,76	1	-	1	2
Maus Tratos	1	4,76	1	1	-	-
Prevaricação	1	4,76	1	1	-	-
Apropriação Indébita	-	-	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	-	-	-	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
Usurpação de Função Pública	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
21	100	27	12	15	24	

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
ATENDIMENTO	26	40,00	22	3	19	24
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	19	29,23	1	1	-	18
Qualidade do Atendimento	4	6,15	15	1	14	3
Horário de Atendimento	2	3,08	2	1	1	1
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	1,54	-	-	-	2
Critério de Atendimento	-	-	4	-	4	-
PATRIMÔNIO PÚBLICO	20	30,77	3	2	1	18
Falta de Limpeza e Higiene no Local	16	24,62	-	-	-	16
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	3	4,62	3	2	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	1,54	-	-	-	1
RECURSO HUMANO	5	7,69	4	1	3	5
Falta de monitores em creche/escola	3	4,62	1	1	-	2
Falta de servidor	1	1,54	-	-	-	1
Nº Servidores insuficiente	1	1,54	-	-	-	1
Falta de Professor	-	-	2	-	2	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	1	-	1	1

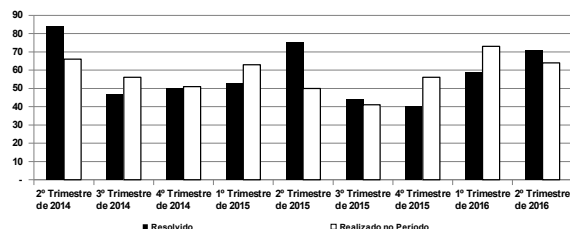
ÁREA PÚBLICA	3	4,62	1	-	1	3
Segurança	3	4,62	-	-	-	3
Mau Estado de Conservação	-	-	1	-	1	-
VAGAS ENSINO PÚBLICO	4	6,15	5	1	4	3
Transferência de Escola	2	3,08	-	-	-	2
Falta de Vaga em Creche	1	1,54	3	1	2	-
Vaga Distante de Residência	1	1,54	1	-	1	1
Falta de Vaga em Escola Fundamental	-	-	1	-	1	-
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	2	3,08	2	2	-	3
Concurso Público	1	1,54	1	1	-	-
Falta de Informação	1	1,54	1	1	-	3
ACESSIBILIDADE	1	1,54	-	-	-	1
Falta de Estacionamento	1	1,54	-	-	-	1
MERENDA/REFEIÇÃO	2	3,08	2	1	1	1
Falta de Refeição na Escola	1	1,54	-	-	-	1
Merenda/Refeição Inadequada na Escola	1	1,54	1	1	-	-
Falta de Alimentação Especial	-	-	1	-	1	-
SEGURANÇA PÚBLICA	1	1,54	2	-	2	1
Falta de Segurança	1	1,54	2	-	2	1
BENEFÍCIOS	1	1,54	-	-	-	1
Falta de transporte escolar	1	1,54	-	-	-	1
PROCESSO MOROSO	-	-	1	-	1	2
Certidão Tempo de Serviço	-	-	-	-	-	1
Emissão Histórico Escolar	-	-	1	-	1	-
Pagamento de Vencimento em Atraso	-	-	-	-	-	1
LIMPEZA PÚBLICA	-	-	-	-	-	2
Conservação de Área Pública	-	-	-	-	-	2
MATERIAL/EQUIPAMENTO	-	-	2	-	2	-
Demora na Entrega do Uniforme	-	-	1	-	1	-
Falta de Material	-	-	1	-	1	-
	65	100	44	10	34	64

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	50,00	9	2	7	5
Encaminhado para Providência	3	37,50	10	1	9	3
Encaminhado para Solicitar Informações	1	12,50	1	1	-	-
	7	100	20	4	16	8

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 2014	66	84	30	54	41
3º Trimestre de 2014	56	47	11	36	50
4º Trimestre de 2014	51	50	7	43	53
1º Trimestre de 2015	63	53	10	43	66
2º Trimestre de 2015	50	75	16	59	41
3º Trimestre de 2015	41	44	10	34	38
4º Trimestre de 2015	56	40	10	30	54
1º Trimestre de 2016	73	59	12	47	68
2º Trimestre de 2016	64	71	17	54	63

Campinas, 30 de setembro de 2016
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município