

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2014

O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do quarto trimestre de 2014, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	947	33,33%
Orientação	780	27,46%
Procedimento	1.114	39,21%
	2.841	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	706	74,55%
Anônimo	192	20,27%
Não autoriza a identificação	49	5,17%
	947	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)	812	47,02%
Internet	828	47,94%
Pessoal	82	4,75%
Carta	5	0,29%
	1.727	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	960	
Resolvido	708	
Em Andamento	1.876	

CLASSIFICAÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS

Os Encaminhamentos são classificados como "Denúncias sob Averiguação", "Reclamações" ou "Remessa de Ofício", considerando a possibilidade de um encaminhamento ser classificado em mais de um item.

"Realizado em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos no quarto trimestre de 2014.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto trimestre de 2014.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do trimestre ainda estavam sem uma resolução, independente da data que foram realizados.

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	25	22,32	4	-	4	34
Abuso Autoridade	21	18,75	9	1	8	26
Falta do Dever de Urbanidade	16	14,29	11	1	10	22
Ameaça	8	7,14	3	1	2	10
Dano Moral	6	5,36	4	-	4	9
Improbidade Administrativa	6	5,36	-	-	-	7
Omissão	5	4,46	7	-	7	12
Apropriação Indébita	3	2,68	3	-	3	4
Assédio Moral	3	2,68	1	-	1	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	2,68	2	-	2	6
Maus Tratos	3	2,68	1	-	1	4
Danos ao Meio Ambiente	2	1,79	1	1	-	2
Desvio de Materiais/Verbas	2	1,79	2	-	2	4
Furto	2	1,79	2	-	2	2
Peculato	2	1,79	-	-	-	3
Agressão Física	1	0,89	1	-	1	2
Concussão	1	0,89	-	-	-	1
Estelionato	1	0,89	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	1	0,89	-	-	-	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	0,89	5	-	5	3
Desvio de Função	-	-	2	-	2	-
Discriminação	-	-	3	-	3	-
Lesão Corporal	-	-	1	-	1	-
Prevaricação	-	-	1	-	1	3
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	2	-	2	-
	112	100	65	4	61	162

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	71	8,05	76	-	76	483
Fiscalização Ausente/Ineficaz	104	11,79	81	21	60	178
Processo Moroso	117	13,27	89	17	72	169
Atendimento	124	14,06	111	9	102	168
Limpeza Pública	31	3,51	14	-	14	87
Transporte Público Coletivo	51	5,78	33	-	33	73
Via Pública	45	5,1	20	-	20	71
Recurso Humano	39	4,42	50	-	50	70
Transparência e Publicidade da Informação	38	4,31	28	7	21	69
Consulta Médica	36	4,08	34	2	32	56
Sinalização	17	1,93	4	-	4	42
Material/Equipamento	24	2,72	18	-	18	41
Área Pública	19	2,15	15	5	10	38
Patrimônio Público	18	2,04	11	2	9	31
Exame	22	2,49	26	3	23	30
Procedimento Administrativo	24	2,72	1	-	1	27
Água Pluvial	13	1,47	2	-	2	26
Medicamento	13	1,47	6	-	6	20
Redutor de Velocidade do Trânsito	6	0,68	1	-	1	18
Cirurgia	5	0,57	6	1	5	13

Calçamento/Muramento	7	0,79	3	1	2	11
Abastecimento de Água	18	2,04	10	10	-	11
Benefícios	2	0,23	4	1	3	10
Segurança Pública	8	0,91	2	1	1	10
Serviços On-line	4	0,45	6	1	5	7
Documentação	1	0,11	1	-	1	6
Cobrança Indevida	6	0,68	-	-	-	6
Acessibilidade	5	0,57	6	1	5	5
Saneamento Básico	5	0,57	3	1	2	5
Vagas Ensino Público	5	0,57	2	1	1	4
Visita Domiciliar	3	0,34	3	-	3	4
Zoonoses	1	0,11	2	-	2	3
Total	882	100	668	84	584	1.792

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	20	19,42	16	14	2	8
Sugestão	32	31,07	21	6	15	40
Encaminhado para Ciência	25	24,27	3	-	3	38
Encaminhado para Providência	10	9,71	4	1	3	25
Encaminhado para Solicitar Informações	16	15,53	4	4	-	20
Total	103	100	48	25	23	131

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
Total	681	100

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

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
Total	518	100

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
Total	518	100

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
Total	518	100

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
Total	518	100

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
Total	518	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Processo Moroso	36	3	14	5	22
Atendimento	19	7	13	14	15
Fiscalização Ausente/Ineficaz	15	-	6	3	6
Arborização	15	-	12	9	17
Limpeza Pública	7	1	5	1	5
Recurso Humano	3	10	4	5	4
Exame	2	6	3	5	4
Transporte Público Coletivo	5	5	4	3	8
Consulta Médica	3	1	9	8	9
Via Pública	4	1	4	16	10
Transparência e Publicidade da Informação	4	1	2	9	6
Patrimônio Público	1	1	2	3	3
Cobrança Indevida	1	-	-	-	3
Abastecimento de Água	3	-	1	4	3
Área Pública	2	1	1	1	6

Campinas, 23 de março de 2015
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

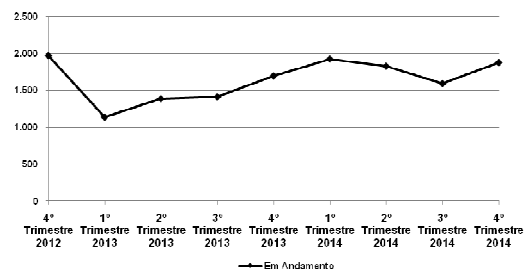
4º TRIMESTRE DE 2014

O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório do quarto trimestre de 2014, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

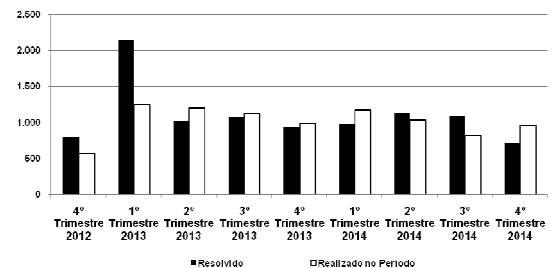
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	207	141	9	132	759
SMS - S.M. de Saúde	256	228	17	211	439
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	99	59	3	56	178
SMF - S.M. de Finanças	96	68	9	59	119
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	40	13	3	10	97
SMU - S.M. de Urbanismo	80	76	30	46	81
SME - S.M. de Educação	51	50	7	43	53
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	32	18	14	4	22
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	14	7	2	5	18
SMI - S.M. de Infraestrutura	10	5	-	5	15
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	10	6	2	4	12
SMC - S.M. de Cultura	8	3	1	2	11
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	3	1	2	11
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	7	6	2	4	7
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	6	4	2	2	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	6	1	5	6
SMH - S.M. de Habitação	1	1	-	1	6
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	6	2	1	1	5
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	5	2	2	-	5
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	4	3	1	2	4
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	1	-	-	-	4
SMAJ - PROCON	3	-	-	-	3
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	3	2	1	1	2
SMC - S.M. de Comunicação	2	-	-	-	2
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	2	1	-	1	2
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	2

SMA - S.M. de Administração	1	-	-	-	1
SMEGC - S.M. de Gestão e Controle	1	-	-	-	1
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	-	-	-	1
GP - Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	-	-	-	-	1
SMDET - S.M. de Desenvolvimento Econômico e Turismo	-	-	-	-	1
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	1	1	-	-
GP - Departamento de Defesa Civil	1	1	1	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	-	-	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	-	2	-	2	-
	960	708	110	598	1.876

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	
4º Trimestre 2012	563	795	173	622	1.971
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

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do quarto trimestre de 2014.

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 quarto trimestre de 2014.

S MSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Denúncias Sob Averiguação	4	100,00	3	-	3	9
Abuso Autoridade	1	25,00	-	-	-	1
Danos ao Meio Ambiente	1	25,00	-	-	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	1	25,00	-	-	-	1
Furto	1	25,00	-	-	-	1
Apropriação Indébita	-	-	1	-	1	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	1
Omissão	-	-	-	-	-	1
Prevaricação	-	-	-	-	-	1
	4	100	3	-	3	9

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	71	35,15	76	-	76	483
Poda/Extração Árvore	66	32,67	73	-	73	471
Cauterização de raiz da árvore	2	0,99	-	-	-	4
Plantio de Árvore	1	0,50	-	-	-	2
Retirada de Galhos	1	0,50	3	-	3	5
Retirada de Tronco	1	0,50	-	-	-	1
Via Pública	39	19,31	19	-	19	63
Buracos	29	14,36	12	-	12	41
Falta de Iluminação na Rua	3	1,49	-	-	-	3
Recapeamento	2	0,99	1	-	1	4
Abertura de Rua	1	0,50	-	-	-	3
Desobstrução de Via Pública	1	0,50	-	-	-	1
Pavimentação	1	0,50	3	-	3	7
Reparo no Asfalto	1	0,50	1	-	1	1
Via de Pedestre	1	0,50	1	-	1	1
Guarda Corpo Passarela	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Recapeamento	-	-	-	-	-	1
Retirada de Poste	-	-	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	21	10,40	12	2	10	31
Limpeza de Terreno Particular	13	6,44	6	1	5	16
Calçamento e Muramento	6	2,97	6	1	5	7
Corte Ilegal de Árvore	1	0,50	-	-	-	4
Imóvel Abandonado	1	0,50	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Vistoria Possível Foco de Dengue	-	-	-	-	-	2
Limpeza Pública	31	15,35	13	-	13	84
Conservação de Área Pública	8	3,96	8	-	8	45

Ausência do Serviço Cata-Treco	5	2,48	1	-	1	6
Qualidade da Coleta Seletiva	4	1,98	1	-	1	4
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	4	1,98	-	-	-	8
Retirada de Entulhos	3	1,49	-	-	-	5
Ausência de Coleta de Lixo	2	0,99	1	-	1	4
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,99	-	-	-	2
Armazenamento de Material Inadequado	1	0,50	-	-	-	1
Demora coleta de lixo	1	0,50	-	-	-	1
Remoção de Carcaça de Veículo	1	0,50	-	-	-	1
Falta de Coleta de Lixo	-	-	-	-	-	3
Falta de Contêiner	-	-	-	-	-	1
Implantação de Coleta Seletiva	-	-	1	-	1	-
Obstrução do Passeio por Contêiner	-	-	-	-	-	2
Qualidade da Limpeza	-	-	1	-	1	1
Água Pluvial	12	5,94	2	-	2	25
Limpeza de Boca de Lobo	7	3,47	1	-	1	12
Entupimento de Boca de Lobo	1	0,50	-	-	-	2
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	1	0,50	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,50	-	-	-	2
Fechamento de Boca de Lobo	1	0,50	-	-	-	1
Grade de Boca de Lobo	1	0,50	-	-	-	3
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	3
Vistoria em Boca de Lobo	-	-	1	-	1	1
Área Pública	13	6,44	10	4	6	29
Mau Estado de Conservação	6	2,97	4	2	2	12
Falta Iluminação em Praça/Jardim	5	2,48	5	2	3	15
Falta de Alambrado	1	0,50	-	-	-	1
Revitalização de Área Pública	1	0,50	-	-	-	1
Falta de Iluminação em Vieira	-	-	1	-	1	-
Calçamento/Muramento	5	2,48	1	1	-	9
Conserto de Passeio Danificado	3	1,49	-	-	-	5
Conservação de Passeio Público	1	0,50	-	-	-	1
Guia e/ou Sarjeta	1	0,50	1	1	-	-
Falta de Passeio Pavimentando	-	-	-	-	-	1
Reparo de Guia	-	-	-	-	-	2
Acessibilidade	2	0,99	1	-	1	2
Desobstrução de passeio público	2	0,99	1	-	1	2
Transparência e Publicidade da Informação	2	0,99	3	-	3	9
Falta de Informação	2	0,99	3	-	3	9
Patrimônio Público	1	0,50	2	-	2	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,50	2	-	2	3
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
Qualidade da Revitalização	-	-	-	-	-	1
Segurança Pública	1	0,50	1	1	-	1
Falta de Segurança	1	0,50	1	1	-	1
Atendimento	2	0,99	2	1	1	3
Horário de Atendimento	1	0,50	1	1	-	-
Qualidade do Atendimento	1	0,50	1	-	1	3
Cobrança Indevida	1	0,50	-	-	-	1

Multas	1	0,50	-	-	-	1
Processo Moroso	1	0,50	-	-	-	1
Processo de Indenização	1	0,50	-	-	-	1
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	2
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	-	-	-	1
Implantação de Lombada	-	-	-	-	-	1
Sinalização	-	-	-	-	-	1
Placa de Identificação de Praça	-	-	-	-	-	1
Saneamento Básico	-	-	1	-	1	-
Viela Sanitária	-	-	1	-	1	-
Total	202	100	143	9	134	750

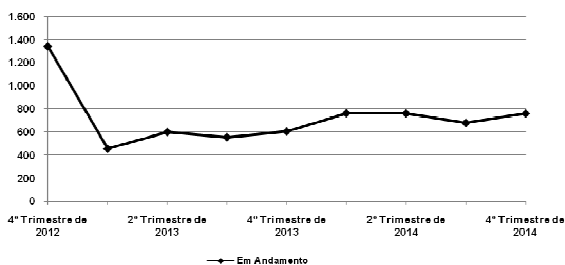
3º Trimestre de 2014	161	257	33	224	679
4º Trimestre de 2014	207	141	9	132	759

SMS - S. M. DE SAÚDE

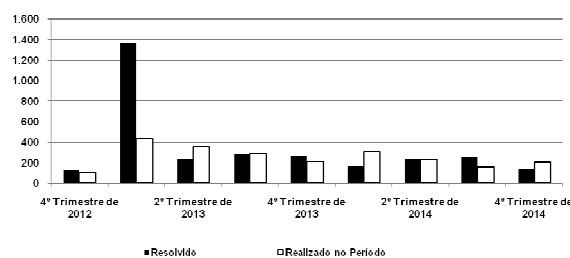
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	10	17,54	-	-	-	10
Falta do Dever de Urbanidade	9	15,79	2	-	2	11
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	9	15,79	-	-	-	12
Improbidade Administrativa	6	10,53	-	-	-	7
Ameaça	4	7,02	-	-	-	6
Dano Moral	4	7,02	-	-	-	5
Omissão	4	7,02	1	-	1	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	3,51	-	-	-	3
Desvio de Materiais/Verbas	2	3,51	-	-	-	4
Peculato	2	3,51	-	-	-	3
Apropriação Indébita	1	1,75	-	-	-	2
Assédio Moral	1	1,75	-	-	-	3
Estelionato	1	1,75	-	-	-	1
Furto	1	1,75	1	-	1	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	1,75	-	-	-	2
Agressão Física	-	-	1	-	1	-
Lesão Corporal	-	-	1	-	1	-
Prevaricação	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	1	-	1	-
Total	57	100	7	-	7	76

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	3	25,00	-	-	-	5
Encaminhado para Providência	1	8,33	-	-	-	5
Encaminhado para Solicitar Informações	1	8,33	-	-	-	3
Elogio	1	8,33	-	-	-	1
Sugestão	6	50,00	1	-	1	9
Total	12	100	1	-	1	23

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	
4º Trimestre de 2012	103	125	7	118	1.343
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 2014	307	173	32	141	762
2º Trimestre de 2014	229	227	54	173	760

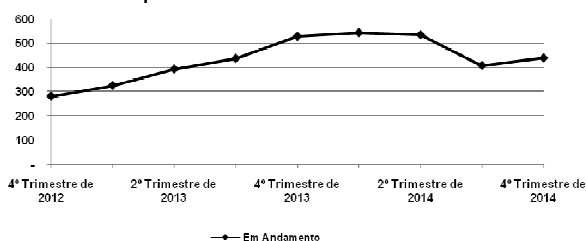
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	80	32,00	81	3	78	114
Qualidade do Atendimento	37	14,80	44	1	43	52
Critério de Atendimento	13	5,20	12	2	10	15
Demora em Atendimento	13	5,20	13	-	13	26
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	10	4,00	4	-	4	11
Dificuldades de Contato com a Secretária	3	1,20	2	-	2	4
Horário de Atendimento	3	1,20	6	-	6	5
Ausência de Fila Preferencial	1	0,40	-	-	-	1
Recurso Humano	32	12,80	34	-	34	58
Falta de Médico	24	9,60	26	-	26	42
Falta de servidor	3	1,20	4	-	4	3
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	3	1,20	4	-	4	7
Nº Servidores insuficiente	2	0,80	-	-	-	3
Falta de Dentista	-	-	-	-	-	1
Falta de Psicólogo	-	-	-	-	-	2
Exame	21	8,40	26	3	23	29
Demora em Marcar Exame	14	5,60	20	3	17	21
Demora para Resultado e Entrega de Exame	4	1,60	3	-	3	4
Extravio de Resultado de Exame	2	0,80	3	-	3	2
Impossibilidade de Realização do Exame	1	0,40	-	-	-	2
Consulta Médica	35	14,00	34	2	32	55

Demora em Marcar Consulta	13	5,20	12	-	12	16
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	12	4,80	16	1	15	25
Consulta Desmarcada	6	2,40	4	-	4	9
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	4	1,60	2	1	1	5
Fiscalização Ausente/Ineficaz	18	7,20	16	-	16	64
Vigilância Sanitária	13	5,20	14	-	14	46
Vistoria Possível Foco de Dengue	5	2,00	2	-	2	17
Limpeza de Terreno Particular	-	-	-	-	-	1
Material/Equipamento	22	8,80	18	-	18	36
Falta de Manutenção dos Equipamentos	12	4,80	3	-	3	21
Qualidade do Material	7	2,80	1	-	1	7
Falta de Material	3	1,20	12	-	12	5
Demora na Entrega de Aparelho	-	-	1	-	1	-
Falta de Equipamentos	-	-	1	-	1	3
Medicamento	13	5,20	6	-	6	20
Falta de Medicamento	12	4,80	6	-	6	19
Falta de Vacina	1	0,40	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	5	2,00	7	3	4	11
Falta de Informação	4	1,60	6	2	4	9
Falta de Qualidade da Informação	1	0,40	1	1	-	1
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	3	1,20	1	-	1	7
Demora para Entrega de Prótese	3	1,20	-	-	-	3
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
Demora para Entrega de Documento	-	-	1	-	1	2
Patrimônio Público	8	3,20	2	-	2	15
Estrutura Precária de CS	3	1,20	1	-	1	6
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	0,80	-	-	-	5
Demora na Instalação de Equipamento	1	0,40	-	-	-	1
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	1	0,40	-	-	-	1
Falta de Condições de Trabalho	1	0,40	1	-	1	2
Segurança Pública	3	1,20	-	-	-	5
Falta de Segurança	3	1,20	-	-	-	5
Cirurgia	2	0,80	3	-	3	11
Demora em Marcar Cirurgia	2	0,80	3	-	3	10
Cirurgia Desmarcada	-	-	-	-	-	1
Visita Domiciliar	3	1,20	3	-	3	4
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	2	0,80	1	-	1	3
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,40	2	-	2	1
Documentação	1	0,40	1	-	1	5
Autenticidade de Atestado Médico	1	0,40	-	-	-	1
Extravio de Prontuário	-	-	1	-	1	4
Zoonoses	1	0,40	2	-	2	3
Campanha Vacinação	1	0,40	-	-	-	1
Controle de Animais	-	-	1	-	1	-
Infestação Animais	-	-	1	-	1	2
Serviços On-line	1	0,40	-	-	-	1
Disque Saúde 160	1	0,40	-	-	-	1
Via Pública	1	0,40	-	-	-	1
Reparo no Asfalto	1	0,40	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	1	0,40	1	-	1	1
Transferência Médico	1	0,40	1	-	1	1
Benefícios	-	-	-	-	-	4
Concessão de Benefícios	-	-	-	-	-	1

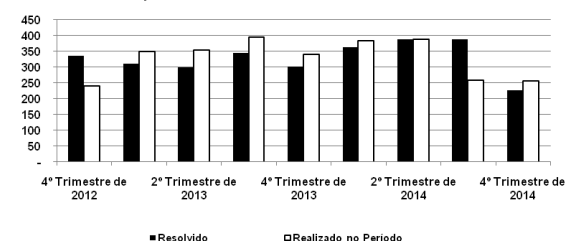
Demora Entrega de Benefícios	-	-	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Transporte de Paciente	-	-	-	-	-	1
Área Pública	-	-	1	-	1	-
Mau Estado de Conservação	-	-	1	-	1	-
Total	250	100	236	11	225	444

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	2	13,33	-	-	-	6
Encaminhado para Providência	1	6,67	1	-	1	5
Encaminhado para Solicitar Informações	1	6,67	1	1	-	2
Elogio	8	53,33	5	4	1	5
Sugestão	3	20,00	2	1	1	3
Total	15	100	9	6	3	13

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	
4º Trimestre de 2012	241	337	74	263	281
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

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

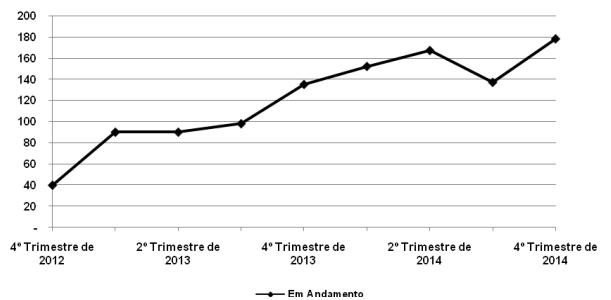
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Omissão	1	100,00	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	-	-	-	-	-	1
Total	1	100	-	-	-	2

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	51	53	33	-	33	73
Não Cumprimento de Horário	14	15	14	-	14	17
Não Cumprimento de Itinerário	10	10	1	-	1	19
Cartão do Bilhete Único	8	8	-	-	-	8
Horário do Transporte Coletivo	8	8	-	-	-	8
Linhas de Ônibus Insuficientes	7	7	7	-	7	10
Condução Perigosa	3	3	2	-	2	4
Mau Estado Conservação Ônibus	1	1	3	-	3	5
Alteração Itinerário de Ônibus	-	-	3	-	3	-
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	1
Mudança de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Rodoviária	-	-	-	-	-	1
Valor da Tarifa	-	-	1	-	1	-
Sinalização	16	17	4	-	4	40
Demora na Implantação de Sinalização	9	9	1	-	1	13
Manutenção de Sinalização Viária	5	5	-	-	-	13
Falta Sinalização Trânsito	2	2	3	-	3	14
Procedimento Administrativo	9	9	-	-	-	12
Bilhete Único	6	6	-	-	-	8
Tempo de Uso do Vale Transporte	3	3	-	-	-	3
Recarga de Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Redutor de Velocidade do Trânsito	6	6	1	-	1	17
Implantação de Lombada	6	6	1	-	1	13
Implantação de radar	-	-	-	-	-	2
Retirada de Lombada	-	-	-	-	-	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	4	4	3	-	3	7
Estacionamento Irregular	3	3	-	-	-	4
Fiscalização de Ônibus	1	1	-	-	-	1
Fiscalização de Trânsito	-	-	3	-	3	2
Transparência e Publicidade da Informação	2	2	5	-	5	6
Falta de Informação	2	2	4	-	4	6
Divulgação Insuficiente	-	-	1	-	1	-
Atendimento	3	3	4	-	4	8
Qualidade do Atendimento	2	2	2	-	2	3
Critério de Atendimento	1	1	1	-	1	3
Horário de Atendimento	-	-	1	-	1	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	-	-	-	1
Via Pública	1	1	-	-	-	1
Alteração de Tráfego	1	1	-	-	-	1
Acessibilidade	1	1	2	1	1	1
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	1	1	2	1	1	1
Segurança Pública	1	1	-	-	-	1
Instalação de Câmeras de Segurança	1	1	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	1	-	-	-	1
Taxa	1	1	-	-	-	1
Benefícios	1	1	2	-	2	2
Transporte Programa PAI	1	1	2	-	2	2
Processo Moroso	-	-	1	-	1	2
Impugnação de Multa	-	-	-	-	-	1
Processo de Indenização	-	-	-	-	-	1

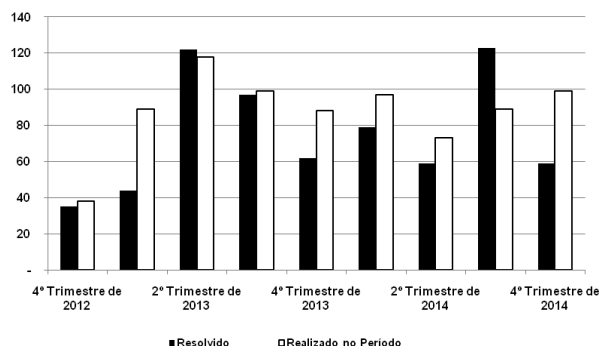
Ressarcimento	-	-	1	-	1	-
Limpeza Pública	-	-	1	-	1	1
Remoção de Carcaça de Veículo	-	-	1	-	1	1
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	1
Qualidade do Material	-	-	-	-	-	1
Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	-	-	3	-	3	-
Formulários On-line	-	-	1	-	1	-
Portal da Internet	-	-	2	-	2	-
Total	96	100	59	1	58	174

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	2	20,00	-	-	-	5
Encaminhado para Solicitar Informações	1	10,00	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1
Sugestão	7	70,00	8	2	6	8
Total	10	100	8	2	6	15

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido		Em Andamento	
		Total	Realizado no Período		
4º Trimestre de 2012	38	35	12	23	40
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

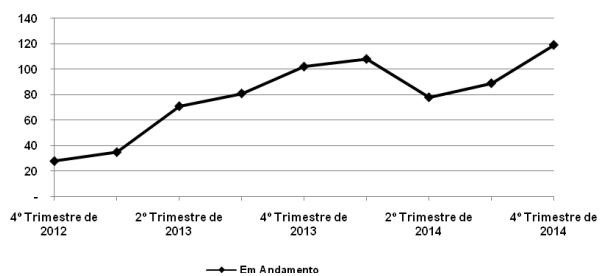
SMF - S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	79	79,00	56	6	50	100
Certidão Negativa de Débito	15	15,00	1	1	-	14
Restituição IPTU	13	13,00	14	-	14	15
Revisão ISSQN	10	10,00	2	-	2	12
Revisão IPTU	9	9,00	7	1	6	20
Cancelamento Débito ISSQN	5	5,00	2	1	1	4
Compensação de ISSQN	5	5,00	2	-	2	6
Compensação IPTU	5	5,00	8	1	7	6
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	3	3,00	4	-	4	5
Impugnação ISSQN	2	2,00	2	1	1	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	2,00	1	1	-	1
Restituição ISSQN	2	2,00	2	-	2	3
(Des)Anexação de Lote	1	1,00	-	-	-	1
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	1	1,00	-	-	-	1
Demora encerramento inscrição municipal	1	1,00	4	-	4	1
Demora encerramento ISSQN	1	1,00	-	-	-	3
Desmembramento de IPTU	1	1,00	-	-	-	1
Doação de Área	1	1,00	-	-	-	1
Iseção IPTU	1	1,00	-	-	-	1
Iseção ITBI	1	1,00	-	-	-	1
Alteração Cadastral	-	-	1	-	1	-
Antecipação de ISSQN	-	-	1	-	1	-
Aquisição de Passagem de Pedestre (Viela)	-	-	1	-	1	-
Cancelamento de Nota Fiscal	-	-	1	-	1	-
Cancelamento de Taxa	-	-	1	-	1	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	-	-	-	1
Imunidade / Não Incidência IPTU	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento Gratificação	-	-	-	-	-	1
Restituição de Taxa	-	-	-	-	-	1
Revisão ITBI	-	-	1	-	1	-
Atendimento	11	11,00	5	1	4	12
Critério de Atendimento	4	4,00	2	1	1	3
Qualidade do Atendimento	4	4,00	2	-	2	6
Horário de Atendimento	2	2,00	-	-	-	2
Demora em Atendimento	1	1,00	1	-	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	2	2,00	-	-	-	2
Emissão de Nota Fiscal	2	2,00	-	-	-	2
Transparência e Publicidade da Informação	4	4,00	2	1	1	4
Falta de Informação	2	2,00	2	1	1	2
Falta de Identificação dos Funcionários	1	1,00	-	-	-	1
Falta de Qualidade da Informação	1	1,00	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	1,00	-	-	-	1
Multas	1	1,00	-	-	-	1
Serviços On-line	2	2,00	3	1	2	5
NFS-e	1	1,00	2	1	1	-
SIAC	1	1,00	-	-	-	2

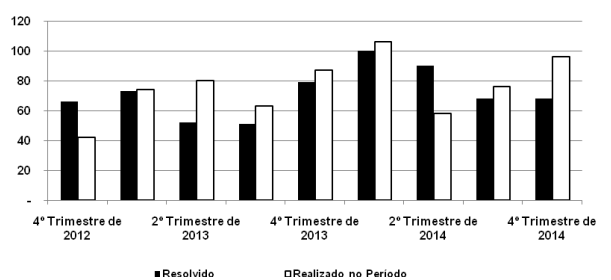
Chat Tributário	-	-	-	-	-	1
Formulários On-line	-	-	-	-	-	1
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	-	-	1	-	1	1
Patrimônio Público	1	1,00	-	-	-	1
Qualidade do Espaço de Atendimento	1	1,00	-	-	-	1
Abastecimento de Água	-	-	-	-	-	1
Corte de Água	-	-	-	-	-	1
Total	100	100	66	9	57	126

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

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	
4º Trimestre de 2012	42	66	24	42	28
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

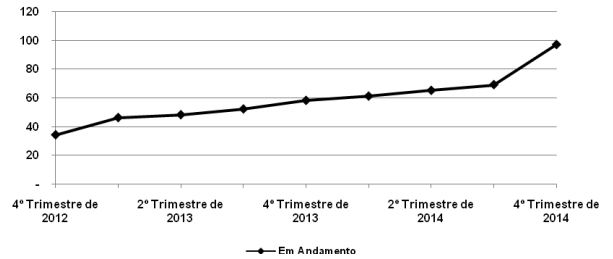
SMRH – S. M. DE RECURSOS HUMANOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	4	66,67	-	-	-	6

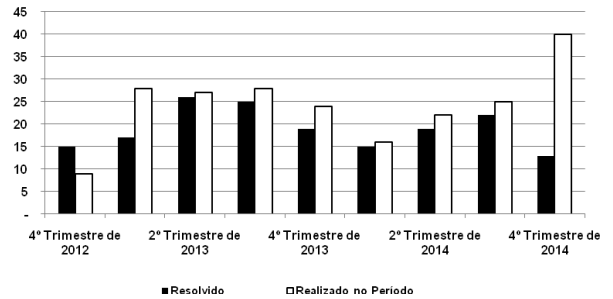
Descumprimento de Horário de Trabalho	1	16,67	-	-	-	1
Falta do Dever de Urbanidade	1	16,67	4	-	4	2
Abuso Autoridade	-	-	3	-	3	1
Ameaça	-	-	1	-	1	-
Dano Moral	-	-	3	-	3	1
Discriminação	-	-	1	-	1	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	2	-	2	-
Total	6	100,00	15	-	15	11

7	100	3	3	-	6
---	-----	---	---	---	---

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	
4º Trimestre de 2012	9	15	2	13	34
1º Trimestre de 2013	28	17	8	9	46
2º Trimestre de 2013	27	26	10	16	48
3º Trimestre de 2013	28	25	12	13	52
4º Trimestre de 2013	24	19	6	13	58
1º Trimestre de 2014	16	15	3	12	61
2º Trimestre de 2014	22	19	6	13	65
3º Trimestre de 2014	25	22	8	14	69
4º Trimestre de 2014	40	13	3	10	97

Campinas, 23 de março de 2015
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Procedimento Administrativo	13	39,39	-	-	-	13
Vale Alimentação	13	39,39	-	-	-	13
Transparência e Publicidade da Informação	13	39,39	-	-	-	26
Concurso Público	12	36,36	-	-	-	19
Falta de Informação	1	3,03	-	-	-	7
Processo Moroso	6	18,18	3	-	3	35
Certidão Tempo de Serviço	3	9,09	-	-	-	7
Averbação Tempo de Serviço	2	6,06	-	-	-	6
Pagamento de Insalubridade	1	3,03	-	-	-	1
Alteração Cadastral	-	-	-	-	-	1
Aposentadoria	-	-	-	-	-	1
Certidão de Inteiro Teor	-	-	-	-	-	2
Demora no Pagamento de Pensão	-	-	-	-	-	1
Encargo/Rescisão	-	-	2	-	2	6
Incorporação de Vantagem	-	-	-	-	-	3
Pagamento de Vencimento em Atraso	-	-	-	-	-	1
Plano de Cargos e Salários	-	-	1	-	1	-
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Restituição de Taxa	-	-	-	-	-	4
Solicitação Abono Permanência	-	-	-	-	-	1
Atendimento	1	3,03	1	-	1	2
Demora em Atendimento	1	3,03	-	-	-	1
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Atendimento	-	-	-	-	-	1
Benefícios	-	-	-	-	-	3
Concessão de Benefícios	-	-	-	-	-	3
Patrimônio Público	-	-	-	-	-	2
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	2
Recurso Humano	-	-	-	-	-	2
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Transferência de Servidor (a)	-	-	-	-	-	1
Total	33	100	4	-	4	83

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	2	28,57	-	-	-	2
Encaminhado para Providência	2	28,57	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	1	14,29	1	1	-	1
Elogio	2	28,57	2	2	-	-