

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2013

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 2013, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	961	28,71%
Orientação	852	25,46%
Procedimento	1.534	45,83%
	3.347	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	808	83,90%
Anônimo	135	14,02%
Não autoriza a identificação	20	2,08%
	963	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)	1076	59,32%
Internet	642	35,39%
Pessoal	93	5,13%
Carta	3	0,17%
	1.814	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	929	
Em Andamento	1695	

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 2013.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto trimestre de 2013.

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

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	11	16,92	6	-	6	21
Falta do Dever de Urbanidade	11	16,92	2	-	2	19
Apropriação Indébita	6	9,23	-	-	-	6

Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	6	9,23	2	2	-	17
Desvio de Materiais/Verbas	5	7,69	-	-	-	5
Improbidade Administrativa	5	7,69	-	-	-	6
Dano Moral	3	4,62	1	-	1	6
Ameaça	2	3,08	-	-	-	4
Assédio Moral	2	3,08	1	-	1	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	3,08	-	-	-	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	3,08	-	-	-	6
Agressão Física	1	1,54	-	-	-	3
Assédio Sexual	1	1,54	1	-	1	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	1,54	-	-	-	1
Desvio de Função	1	1,54	1	-	1	2
Discriminação	1	1,54	-	-	-	2
Erro Médico	1	1,54	-	-	-	2
Estelionato	1	1,54	-	-	-	1
Falsidade Ideológica	1	1,54	-	-	-	1
Infração ao E.C.A.	1	1,54	-	-	-	2
Omissão	1	1,54	-	-	-	5
Condescendência Criminosa	-	-	-	-	-	1
Corrupção Ativa/Passiva	-	-	2	-	2	-
Danos ao Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Maus Tratos	-	-	-	-	-	1
Outros	-	-	3	-	3	-
Porte Ilegal de Arma	-	-	-	-	-	1
Prevaricação	-	-	1	-	1	2
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	65	100,00	20	2	18	124

Apuração de Processos Disciplinares	Nova Abertura	Decisões			Em Andamento
		Total	Decisão de Abertura no Período	Decisão de Abertura de Períodos Anterior	
Instaurado Processo Disciplinar	-	-	-	-	13

Após o encaminhamento das "Denúncias sob Averiguação", pode ser instaurado um processo disciplinar administrativo para comprovação dos fatos denunciados e aplicação das penalidades cabíveis. Os órgãos responsáveis pela referida instauração são o Departamento de Processos Disciplinares e Investigatórios da Secretaria de Assuntos Jurídicos e a Corregedoria da Guarda Municipal da S. M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública.

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	83	9,05	146	1	145	368
Atendimento	142	15,49	147	12	135	201

Processo Moroso	105	11,45	78	15	63	145
Fiscalização Ausente/Ineficaz	85	9,27	109	15	94	135
Via Pública	64	6,98	38	2	36	98
Recurso Humano	63	6,87	74	2	72	96
Transparência e Publicidade da Informação	50	5,45	27	7	20	73
Limpeza Pública	29	3,16	27	4	23	67
Medicamento	54	5,89	29	-	29	67
Consulta Médica	34	3,71	31	2	29	60
Transporte Público Coletivo	26	2,84	16	-	16	45
Exame	30	3,27	22	4	18	35
Material/Equipamento	15	1,64	12	2	10	31
Área Pública	17	1,85	13	-	13	28
Água Pluvial	10	1,09	12	-	12	26
Patrimônio Público	10	1,09	10	2	8	23
Sinalização	8	0,87	6	-	6	20
Redutor de Velocidade do Trânsito	9	0,98	4	-	4	20
Benefícios	14	1,53	16	3	13	17
Cirurgia	9	0,98	8	1	7	15
Serviços On-line	19	2,07	19	7	12	12
Acessibilidade	5	0,55	7	-	7	8
Saneamento Básico	6	0,65	3	-	3	8
Calçamento/Muramento	2	0,22	8	1	7	7
Vagas Ensino Público	9	0,98	3	2	1	7
Documentação	4	0,44	7	1	6	6
Segurança Pública	7	0,76	6	2	4	6
Procedimento Administrativo	3	0,33	3	1	2	5
Visita Domiciliar	2	0,22	2	-	2	3
Cobrança Indevida	2	0,22	1	-	1	2
Abastecimento de Água	1	0,11	3	1	2	2
Zoonoses	-	-	1	-	1	2
	917	100	888	87	801	1.638

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	26	34,67	32	23	9	8
Sugestão	23	30,67	30	8	22	23
Encaminhado para Ciência	17	22,67	9	2	7	19
Encaminhado para Providência	7	9,33	5	1	4	15
Encaminhado para Solicitar Informações	2	2,67	3	1	2	10
	75	100	79	35	44	75

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	140	15,56
Válidos	760	84,44
	900	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	261	34,34
Feminino	499	65,66
	760	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	5	0,66
18 - 30	95	12,50
31 - 40	174	22,89
41 - 50	167	21,97
51 - 59	158	20,79
A partir de 60	160	21,05
Optou por não responder	1	0,13
	760	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,66
Ensino Fundamental Incompleto	33	4,34
Ensino Fundamental	121	15,92
Ensino Médio Incompleto	18	2,37
Ensino Médio	305	40,13
Ensino Superior Incompleto	58	7,63
Ensino Superior	218	28,68
Optou por não responder	2	0,26
	760	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	150	19,74
Do lar	107	14,08
Autônomo	108	14,21
Desempregado	54	7,11
Setor Público	90	11,84
Setor Privado	229	30,13
Terceiro Setor	3	0,39
Setor Informal	6	0,79
Estudante	11	1,45
Optou por não responder	2	0,26
	760	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	187	24,61
Noroeste	95	12,50
Norte	122	16,05

Sudoeste	123	16,18
Sul	215	28,29
Outras Cidades	12	1,58
Sem Informação	6	0,79
	760	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodescendente	1	0,13
Branca	538	70,79
Negra	45	5,92
Amarela	9	1,18
Parda	134	17,63
Indígena	1	0,13
Outros	29	3,82
Optou por não responder	3	0,39
	760	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Processo Moroso	31	6	9	5	21
Atendimento	29	14	18	17	22
Arborização	27	6	13	8	18
Transparência e Publicidade da Informação	14	0	4	7	3
Medicamento	12	4	8	17	7
Recurso Humano	7	13	7	9	11
Exame	5	5	3	6	8
Via Pública	9	4	11	18	11
Consulta Médica	2	2	3	8	16
Serviços On-line	6	0	1	1	1
Benefícios	0	2	1	5	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	1	8	3	6

Campinas, 27 de março de 2014
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

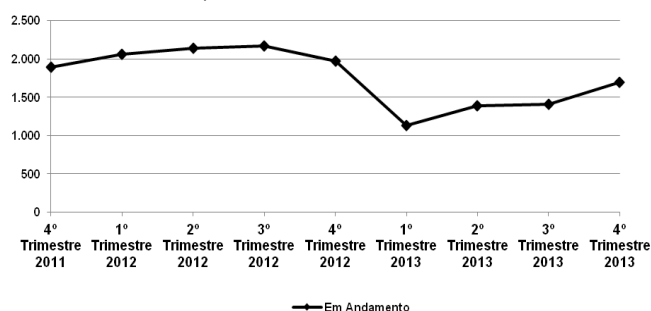
4º TRIMESTRE DE 2013

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 2013, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

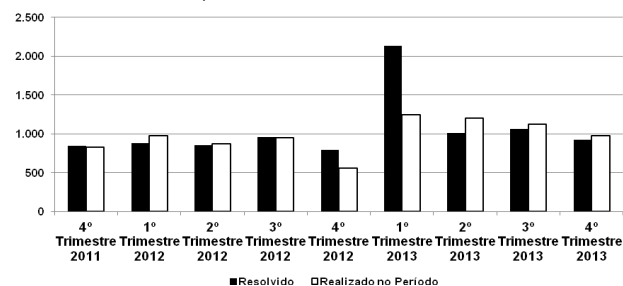
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	209	260	12	248	604
SMS - S.M. de Saúde	341	303	26	277	528
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	88	62	7	55	135
SMF - S.M. de Finanças	87	79	15	64	102
SMU - S.M. de Urbanismo	73	85	18	67	95
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	24	19	6	13	58
SME - S.M. de Educação	44	35	4	31	48
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	15	12	7	5	16
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	11	7	3	4	13
SMC - S.M. de Cultura	9	1	-	1	13
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	7	4	3	1	13
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	12	12	5	7	9
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	8	7	-	7	8
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	6	3	-	3	8
SMH - S.M. de Habitação	3	1	-	1	7
SMI - S.M. de Infraestrutura	3	4	-	4	5
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	1	6	-	6	5
SMCGP - S.M. de Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	7	6	3	3	4
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	3	-	-	-	4
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	5	2	2	-	3
SMC - S.M. de Comunicação	4	3	2	1	3
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	4	4	3	1	3
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	3	1	-	1	3
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	2	3	-	3	2
SMAJ - PROCON	4	3	3	-	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	1	1	-	1
SMDET - S.M. de Desenvolvimento Econômico e Turismo	1	-	-	-	1

SMEGC - S.M. de Gestão e Controle	1	-	-	-	1
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	-	-	-	-	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	1	-	1	1
GP - Departamento de Defesa Civil	1	2	1	1	-
SMA - S.M. de Administração	-	1	-	1	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	-	1	-	1	-
Fundação José Pedro de Oliveira	-	1	-	1	-
	977	929	121	808	1.695

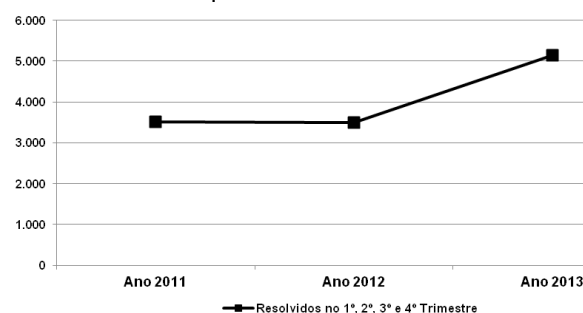
Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Comparativo Trimestres - Resolvido



Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
4º Trimestre 2011	828	843	238	605	1.892
1º Trimestre 2012	978	879	283	596	2.064
2º Trimestre 2012	870	855	272	583	2.138
3º Trimestre 2012	947	962	402	560	2.167
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

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do quarto trimestre de 2013.

Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando a 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 2013.

S MSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

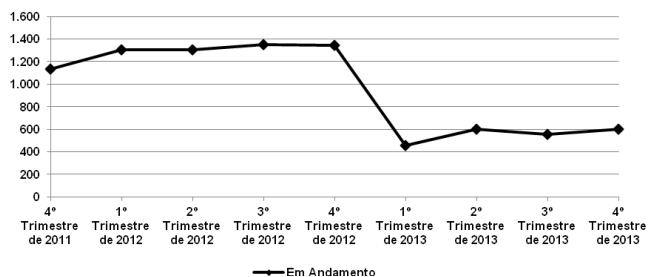
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	83	40,69	146	1	145	368
Poda/Extração Árvore	81	39,71	142	-	142	362
Plantio de Árvore	1	0,49	-	-	-	1
Retirada de Galhos	1	0,49	1	1	-	2
Cauterização de raiz da árvore	-	-	2	-	2	2
Retirada de Tronco	-	-	1	-	1	1
Via Pública	56	27,45	34	-	34	90
Buracos	36	17,65	19	-	19	45
Pavimentação	5	2,45	7	-	7	22
Recapeamento	5	2,45	1	-	1	6
Abertura de Rua	2	0,98	1	-	1	4
Falta de Iluminação na Rua	2	0,98	5	-	5	4
Qualidade do Recapeamento	2	0,98	-	-	-	3
Reparo no Asfalto	2	0,98	1	-	1	2
Conserto de Via Pública Danificada	1	0,49	-	-	-	1
Via de Pedestre	1	0,49	-	-	-	2
Retirada de Poste	-	-	-	-	-	1
Limpeza Pública	27	13,24	25	4	21	62
Conservação de Área Pública	13	6,37	14	1	13	46
Retirada de Entulhos	8	3,92	3	2	1	9
Ausência de Coleta de Lixo	2	0,98	-	-	-	2
Ausência do Serviço Cata-Treco	1	0,49	-	-	-	2
Demora coleta de lixo	1	0,49	2	1	1	-
Qualidade da Coleta Seletiva	1	0,49	-	-	-	2
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	1	0,49	4	-	4	1
Ausência de Serviço de Varrição	-	-	1	-	1	-
Implantação de Coleta Seletiva	-	-	1	-	1	-
Água Pluvial	10	4,90	12	-	12	26
Limpeza de Boca de Lobo	4	1,96	8	-	8	11
Grade de Boca de Lobo	3	1,47	2	-	2	5
Entupimento de Boca de Lobo	2	0,98	1	-	1	2
Vistoria em Boca de Lobo	1	0,49	-	-	-	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	1
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	4
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	3,92	21	1	20	14
Limpeza de Terreno Particular	5	2,45	10	1	9	7

Calçamento e Muramento	2	0,98	7	-	7	3
Corte Ilegal de Árvore	1	0,49	3	-	3	2
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	-	-	-	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	1	-	1	1
Área Pública	8	3,92	5	-	5	12
Mau Estado de Conservação	5	2,45	1	-	1	5
Falta Iluminação em Praça/Jardim	3	1,47	1	-	1	7
Estacionamento Público Inadequado	-	-	1	-	1	-
Falta de Iluminação em Vial	-	-	1	-	1	-
Invasão Área Pública	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	2	0,98	1	-	1	12
Falta de Informação	2	0,98	1	-	1	12
Calçamento/Muramento	2	0,98	8	1	7	7
Conserto de Passeio Danificado	1	0,49	6	1	5	2
Falta de Passeio Pavimentando	1	0,49	-	-	-	1
Conservação de Passeio Público	-	-	1	-	1	2
Guia e/ou Sarjeta	-	-	-	-	-	1
Reparo de Guia	-	-	1	-	1	1
Patrimônio Público	2	0,98	3	-	3	5
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,49	-	-	-	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,49	2	-	2	3
Qualidade da Revitalização	-	-	1	-	1	1
Atendimento	2	0,98	2	-	2	4
Critério de Atendimento	1	0,49	1	-	1	1
Qualidade do Atendimento	1	0,49	1	-	1	3
Material/Equipamento	1	0,49	-	-	-	2
Falta de Equipamentos	1	0,49	-	-	-	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Acessibilidade	1	0,49	-	-	-	2
Desobstrução de passeio público	1	0,49	-	-	-	2
Redutor de Velocidade do Trânsito	1	0,49	2	-	2	2
Retirada de Lombada	1	0,49	-	-	-	1
Implantação de Lombada	-	-	2	-	2	1
Serviços On-line	1	0,49	-	-	-	1
Portal da Internet	1	0,49	-	-	-	1
Saneamento Básico	-	-	-	-	-	1
Vial Sanitária	-	-	-	-	-	1
Abastecimento de Água	-	-	1	-	1	-
Reparo em Vazamento	-	-	1	-	1	-
Recurso Humano	-	-	1	-	1	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Sinalização	-	-	1	-	1	-
Placa de Advertência em Praça	-	-	1	-	1	-
	204	100	262	7	255	608

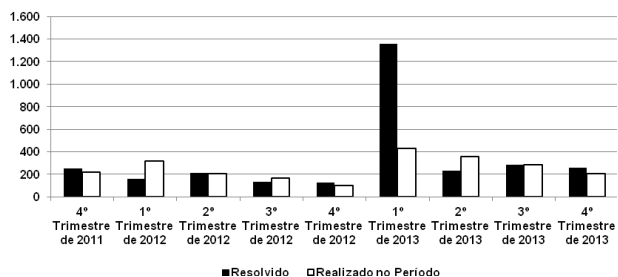
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	1	10,00	4	1	3	2
Elogio	5	50,00	5	5	-	2

Encaminhado para Ciência	3	30,00	-	-	-	3
Encaminhado para Providência	1	10,00	-	-	-	2
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	1
	10	100	9	6	3	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	
4º Trimestre de 2011	217	253	18	232	1.131
1º Trimestre de 2012	319	163	37	126	1.307
2º Trimestre de 2012	209	215	33	182	1.304
3º Trimestre de 2012	169	131	26	105	1.353
4º Trimestre de 2012	103	125	7	118	1.343
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

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	36,84	1	-	1	10
Abuso Autoridade	4	21,05	1	-	1	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	10,53	-	-	-	2
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	2	11	-	-	-	4
Ameaça	1	5	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	5	-	-	-	1
Erro Médico	1	5	-	-	-	2
Omissão	1	5	-	-	-	1
Discriminação	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	5
Prevaricação	-	-	1	-	1	-

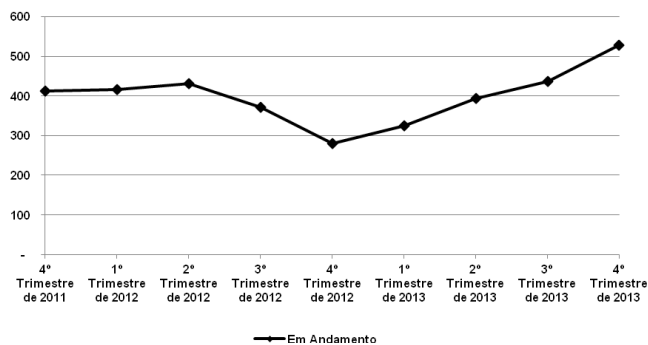
Dano Moral	2	11	-	-	-	3
	19	100	3	-	3	31

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	111	32,17	118	6	112	169
Qualidade do Atendimento	39	11,30	48	2	46	68
Demora em Atendimento	20	5,80	43	1	42	38
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	15	4,35	6	1	5	19
Critério de Atendimento	14	4,06	9	-	9	21
Horário de Atendimento	13	3,77	8	-	8	14
Dificuldades de Contato com a Secretária	10	2,90	4	2	2	8
Ausência de Fila Preferencial	-	-	-	-	-	1
Recurso Humano	61	17,68	63	2	61	94
Falta de Médico	32	9,28	38	1	37	53
Falta de servidor	15	4,35	11	1	10	18
Nº Servidores insuficiente	6	1,74	1	-	1	7
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	6	1,74	13	-	13	13
Falta de Dentista	1	0,29	-	-	-	2
Falta de Psicólogo	1	0,29	-	-	-	1
Medicamento	54	15,65	29	-	29	67
Falta de Medicamento	52	15,07	28	-	28	64
Fornecimento de Medicamento Suspenso	1	0,29	-	-	-	1
Qualidade de Medicamento	1	0,29	1	-	1	1
Falta de Vacina	-	-	-	-	-	1
Consulta Médica	34	9,86	30	2	28	60
Demora em Marcar Consulta	18	5,22	20	1	19	27
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	10	2,90	8	1	7	22
Consulta Desmarcada	4	1,16	2	-	2	9
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	2	0,58	-	-	-	2
Exame	29	8,41	21	4	17	34
Demora em Marcar Exame	24	6,96	19	4	15	29
Demora para Resultado e Entrega de Exame	3	0,87	-	-	-	3
Impossibilidade de Realização do Exame	2	0,58	1	-	1	2
Extravio de Resultado de Exame	-	-	1	-	1	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	14	4,06	12	-	12	34
Vigilância Sanitária	14	4,06	12	-	12	34
Material/Equipamento	13	3,77	9	2	7	26
Falta de Material	9	2,61	4	1	3	16
Demora na Entrega de Aparelho	1	0,29	-	-	-	1
Falta de Equipamentos	1	0,29	-	-	-	4
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,29	4	1	3	3
Qualidade do Material	1	0,29	1	-	1	2
Patrimônio Público	5	1,45	3	1	2	12
Estrutura Precária de CS	3	0,87	2	1	1	7
Falta de Limpeza e Higiene no Local	2	0,58	1	-	1	2
Demora na Construção de Equipamento Público	-	-	-	-	-	1
Falta de Condições de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Cirurgia	5	1,45	5	-	5	12
Demora em Marcar Cirurgia	4	1,16	2	-	2	11
Cirurgia Desmarcada	1	0,29	1	-	1	1
Falta de Vaga para Internação	-	-	2	-	2	-

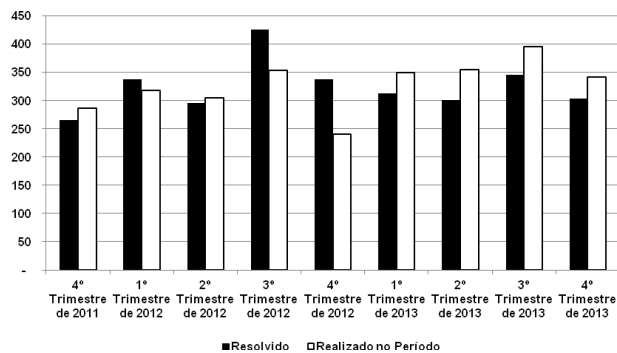
Transparência e Publicidade da Informação	7	2,03	7	2	5	12
Falta de Informação	4	1,16	3	1	2	10
Falta de Identificação dos Funcionários	2	0,58	-	-	-	2
Concurso Público	1	0,29	1	1	-	-
Falta de Qualidade da Informação	-	-	3	-	3	-
Processo Moroso	5	1,45	2	-	2	9
Demora para Entrega de Documento	3	0,87	1	-	1	4
Demora na Entrega de Medicamento Especial	1	0,29	-	-	-	3
Entrega de Equipamento	1	0,29	-	-	-	1
Demora para Entrega de Prótese	-	-	1	-	1	1
Documentação	3	0,87	4	-	4	6
Extravio de Prontuário	3	0,87	4	-	4	6
Visita Domiciliar	2	0,58	2	-	2	3
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	1	0,29	-	-	-	1
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,29	2	-	2	2
Procedimento Administrativo	-	-	1	-	1	2
Transferência de CS	-	-	1	-	1	2
Zoonoses	-	-	1	-	1	2
Ausência de Recolha de Animais	-	-	1	-	1	-
Infestação Animais	-	-	-	-	-	2
Área Pública	1	0,29	-	-	-	1
Estacionamento Público Inadequado	1	0,29	-	-	-	1
Segurança Pública	1	0,29	2	-	2	1
Falta de Segurança	1	0,29	2	-	2	1
Benefícios	-	-	1	-	1	-
Demora Entrega de Benefícios	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	-	-	3	-	3	-
Falta de Estacionamento	-	-	1	-	1	-
Falta de Rampa de Acessibilidade	-	-	1	-	1	-
Falta de Rampa de Acesso	-	-	1	-	1	-
Total	345	100	313	19	294	544

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	9	69,23	12	8	4	2
Sugestão	1	7,69	5	-	5	3
Encaminhado para Ciência	2	15,38	2	-	2	4
Encaminhado para Providência	1	7,69	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	3
Total	13	100	19	8	11	15

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 2011	286	266	78	188	413
1º Trimestre de 2012	318	337	92	245	416
2º Trimestre de 2012	305	295	97	198	432
3º Trimestre de 2012	353	425	145	280	371
4º Trimestre de 2012	241	337	74	263	281
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

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	2	50	1	-	1	2
Falta do Dever de Urbanidade	2	50	-	-	-	2
Improbidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	-	-	-	1
Total	4	100	1	-	1	6

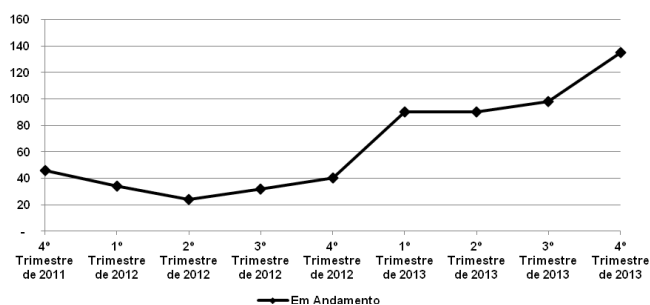
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	26	30,59	16	-	16	45
Não Cumprimento de Horário	7	8,24	2	-	2	10
Não Cumprimento de Itinerário	7	8,24	3	-	3	20
Condução Perigosa	3	3,53	2	-	2	3
Mau Estado Conservação Ônibus	2	2,35	3	-	3	3
Alteração Itinerário de Ônibus	1	1,18	1	-	1	1
Falta de Cobrador de Ônibus	1	1,18	1	-	1	1
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	1	1,18	-	-	-	1
Horário do Transporte Coletivo	1	1,18	-	-	-	1
Linhas de Ônibus Insuficientes	1	1,18	3	-	3	2

Mudança de Ponto de Ônibus	1	1,18	-	-	-	1
Rodoviária	1	1,18	-	-	-	2
Valor da Tarifa	-	-	1	-	1	-
Sinalização	7	8,24	5	-	5	19
Falta Sinalização Trânsito	4	4,71	-	-	-	12
Manutenção de Sinalização Viária	2	2,35	2	-	2	3
Demora na Implantação de Sinalização	1	1,18	3	-	3	4
Redutor de Velocidade do Trânsito	8	9,41	2	-	2	18
Implantação de Lombada	4	4,71	1	-	1	12
Implantação de radar	3	3,53	1	-	1	4
Retirada de Lombada	1	1,18	-	-	-	2
Benefícios	12	14,12	13	2	11	12
Transporte Programa PAI	11	12,94	13	2	11	10
Suspensão Vale Transporte	1	1,18	-	-	-	1
Corte de benefício	-	-	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	10	11,76	8	2	6	9
Fiscalização de Trânsito	8	9,41	5	2	3	7
Estacionamento Irregular	1	1,18	1	-	1	1
Fiscalização de Ônibus	1	1,18	2	-	2	1
Atendimento	4	4,71	1	-	1	5
Qualidade do Atendimento	3	3,53	-	-	-	3
Dificuldades de Contato com a Secretaria	1	1,18	-	-	-	1
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	-	-	-	1
Acessibilidade	4	4,71	1	-	1	5
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	3	3,53	1	-	1	4
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	1,18	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	3	3,53	4	-	4	4
Falta de Informação	3	3,53	3	-	3	4
Divulgação Insuficiente	-	-	1	-	1	-
Via Pública	4	4,71	2	1	1	3
Alteração de Tráfego	3	3,53	2	1	1	2
Veículo abandonado em via pública	1	1,18	-	-	-	1
Procedimento Administrativo	1	1,18	-	-	-	2
Cadastro para Utilização de Serviço	1	1,18	-	-	-	1
Tempo de Uso do Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Material/Equipamento	1	1,18	-	-	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	1,18	-	-	-	1
Qualidade do Material	-	-	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	1,18	-	-	-	1
Multas	1	1,18	-	-	-	1
Área Pública	1	1,18	-	-	-	1

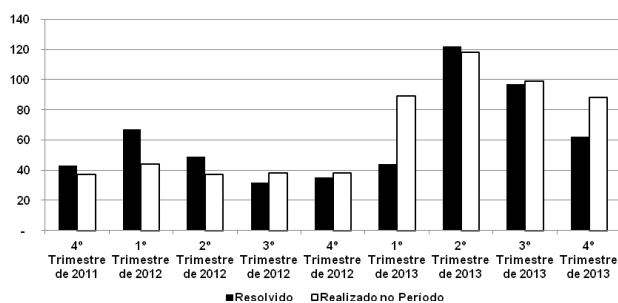
Estacionamento Público Inadequado	1	1,18	-	-	-	1
Segurança Pública	1	1,18	-	-	-	1
Falta de Segurança	1	1,18	-	-	-	1
Limpeza Pública	1	1,18	-	-	-	1
Remoção de Carcaça de Veículo	1	1,18	-	-	-	1
Patrimônio Público	-	-	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	1	1,18	-	-	-	1
Serviços On-line	1	1,18	-	-	-	1
Total	85	100	52	5	47	130

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	5	83,33	8	2	6	5
Encaminhado para Ciência	1	16,67	2	-	2	1
Elogio	-	-	1	-	1	-
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1
Total	6	100	11	2	9	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	
4º Trimestre de 2011	37	43	8	35	46
1º Trimestre de 2012	44	67	13	54	34
2º Trimestre de 2012	37	49	18	31	24
3º Trimestre de 2012	38	32	12	20	32
4º Trimestre de 2012	38	35	12	23	40
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

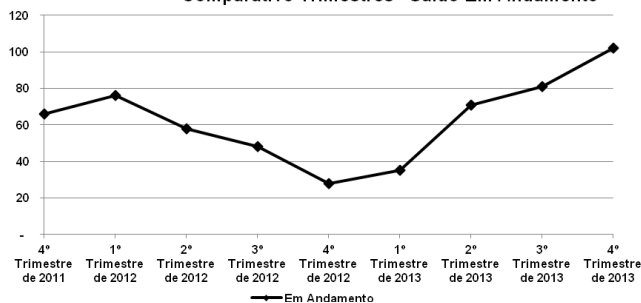
SMF – S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	64	72,73	53	7	46	85
Revisão IPTU	13	14,77	22	2	20	27
Iisenção IPTU	9	10,23	8	1	7	10
Restituição IPTU	9	10,23	8	3	5	7
Revisão ISSQN	6	6,82	1	-	1	6
Antecipação de ISSQN	3	3,41	-	-	-	3
Compensação IPTU	3	3,41	1	-	1	3
Demora encerramento inscrição municipal	3	3,41	1	-	1	3
Restituição ISSQN	3	3,41	4	1	3	3
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	3	3,41	1	-	1	4
Cancelamento Débito IPTU	2	2,27	-	-	-	2
Desmembramento de IPTU	2	2,27	-	-	-	3
Restituição de Taxa	2	2,27	-	-	-	2
Alteração Cadastral	1	1,14	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	1	1,14	1	-	1	2
Certidão de Valor Venal	1	1,14	2	-	2	1
Compensação de ISSQN	1	1,14	2	-	2	2
Impugnação ISSQN	1	1,14	-	-	-	1
Não Pagamento Gratificação	1	1,14	-	-	-	1
(Des)Anexação de Lote	-	-	-	-	-	1
Aprovação de planta de imóvel	-	-	1	-	1	-
Cancelamento de Taxa	-	-	1	-	1	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	-	-	-	1
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	13	14,77	11	6	5	7
SIAC	10	11,36	6	5	1	5
Chat Tributário	1	1,14	-	-	-	1
Formulários On-line	1	1,14	-	-	-	1
NFS-e	1	1,14	1	1	-	-
Emissão de Documento	-	-	1	-	1	-
Portal da Internet	-	-	1	-	1	-
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	-	-	2	-	2	-
Atendimento	7	7,95	9	2	7	6
Dificuldades de Contato com a Secretária	2	2,27	2	1	1	1
Horário de Atendimento	2	2,27	1	1	-	1
Qualidade do Atendimento	2	2,27	5	-	5	3

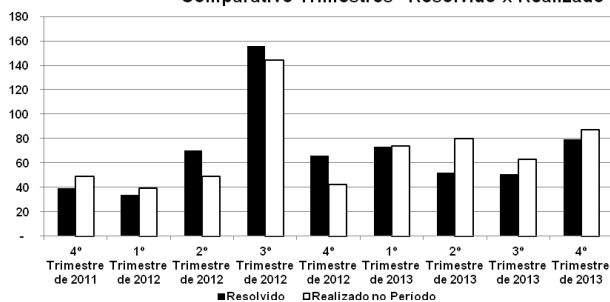
Critério de Atendimento	1	1,14	-	-	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	4	4,55	2	-	2	4
Falta de Informação	4	4,55	1	-	1	4
Divulgação Insuficiente	-	-	1	-	1	-
Documentação	-	-	1	-	1	-
Extravio de Protocolo	-	-	1	-	1	-
Total	88	100	76	15	61	102

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	-	-	3	-	3	-
Encaminhado para Providência	1	33,33	-	-	-	2
Encaminhado para Ciência	2	66,67	-	-	-	2
Sugestão	-	-	1	-	1	-
Total	3	100	4	-	4	4

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 2011	49	39	22	17	66
1º Trimestre de 2012	39	34	13	21	76
2º Trimestre de 2012	49	70	25	45	58
3º Trimestre de 2012	144	156	123	33	48
4º Trimestre de 2012	42	66	24	42	28
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

SMU - S. M. DE URBANISMO

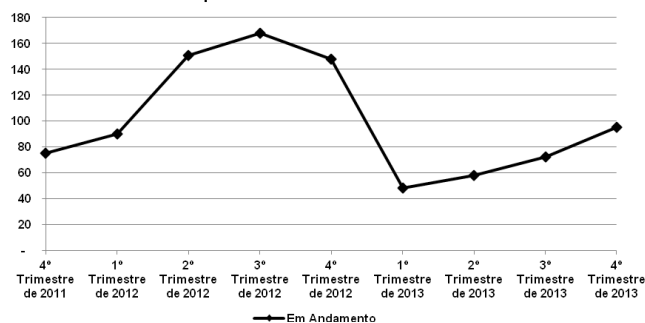
Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	-	-	1	-	1	1
Dano Moral	-	-	1	-	1	-
	-	100	1	-	1	1

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	52	72,22	66	12	54	74
Perturbação Sossego	27	37,50	35	8	27	41
Comércio Irregular	12	16,67	16	3	13	13
Construção Irregular	8	11,11	10	-	10	15
Vistoria em Imóvel	3	4,17	2	-	2	3
Publicidade Irregular	2	2,78	2	1	1	2
Fiscalização de Trânsito	1	1,39	-	-	-	1
Uso Irregular de Solo Público	1	1,39	1	-	1	1
Antena Irregular	-	-	1	-	1	1
Uso Indevido de Área Pública	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	15	20,83	11	6	5	11
Alvará de Funcionamento	8	11,11	6	3	3	7
Demora emissão Habite-se	4	5,56	2	2	-	2
Alvará de Reforma	1	1,39	2	1	1	-
Aprovação de planta de imóvel	1	1,39	1	-	1	1
Aprovação de Projeto Comercial	1	1,39	-	-	-	1
Área Pública	2	2,78	1	-	1	5
Falta Iluminação em Praça/Jardim	-	-	-	-	-	1
Via Pública	1	1,39	-	-	-	2
Retirada de Poste	1	1,39	-	-	-	1
Muro de Isolamento	-	-	-	-	-	1
Material/Equipamento	-	-	-	-	-	1
Falta de Material	-	-	-	-	-	1
Atendimento	1	1,39	2	-	2	1
Qualidade do Atendimento	1	1,39	2	-	2	1
Cobrança Indevida	1	1,39	-	-	-	1
Multas	1	1,39	-	-	-	1
Transparência e Publicidade da Informação	-	-	2	-	2	-
Falta de Informação	-	-	2	-	2	-
Acessibilidade	-	-	1	-	1	-
Desobstrução de passeio público	-	-	1	-	1	-
Documentação	-	-	1	-	1	-
Extravio de Protocolo	-	-	1	-	1	-
	72	100	84	18	66	95

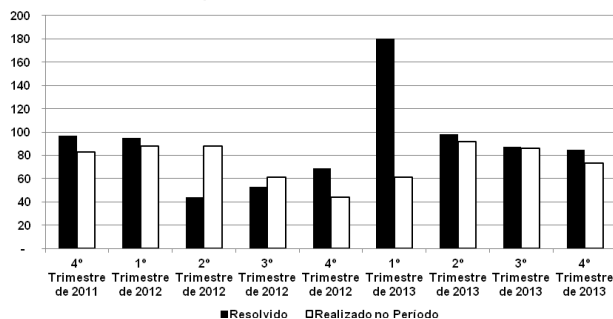
Remessa de Ofício	Recebido	Resolvido	Em Andamento
-------------------	----------	-----------	--------------

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	1	100	-	-	-	1
	1	100	-	-	-	1

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 2011	83	97	35	62	75
1º Trimestre de 2012	88	95	31	64	90
2º Trimestre de 2012	88	44	7	37	151
3º Trimestre de 2012	61	53	12	41	168
4º Trimestre de 2012	44	69	15	54	148
1º Trimestre de 2013	61	180	40	140	48
2º Trimestre de 2013	92	98	54	44	58
3º Trimestre de 2013	86	87	45	42	72
4º Trimestre de 2013	73	85	18	67	95

Campinas, 27 de março de 2014
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município