

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 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 anual de 2013, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2013	
	Total	(%)
Protocolo	4.457	30,37%
Orientação	3.749	25,55%
Procedimento	6.470	44,09%
	14.676	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 Atendimento	2013	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	5147	62,71%
Internet	2660	32,41%
Pessoal	382	4,65%
Carta	18	0,22%
	8.207	100%

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento para a população:
 Telefônico para região de Campinas: 0800-772-7456
 Presencial ou Carta: Avenida Francisco Glicério, 1269, 4º andar, Centro, CEP 13012-000, horário de atendimento: de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h
 Internet através do endereço eletrônico www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria

Formas de Identificação	2013	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	3754	84,19%
Anônimo	558	12,51%
Não autoriza a identificação	147	3,30%
	4.459	100%

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

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

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.

"Recebido em Período Anterior" representa os encaminhamentos realizados anteriormente ao período do relatório, porém resolvidos em 2012.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos em 2012.

"Em Andamento" representa todos os encaminhamentos que até o último dia do ano ainda estavam sem uma resolução, independente da data de recebimento.

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	40	18,69	26	23	3	21
Falta do Dever de Urbanidade	25	11,68	16	10	6	19

Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	22	10,28	23	14	9	17
Dano Moral	10	4,67	5	5	-	6
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	10	4,67	5	4	1	6
Descumprimento de Horário de Trabalho	9	4,21	8	6	2	3
Improbidade Administrativa	9	4,21	3	3	-	6
Assédio Moral	8	3,74	5	4	1	4
Discriminação	8	3,74	7	7	-	2
Omissão	8	3,74	3	3	-	5
Prevaricação	8	3,74	6	6	-	2
Desvio de Função	7	3,27	6	5	1	2
Apropriação Indébita	6	2,80	-	-	-	6
Agressão Física	5	2,34	2	2	-	3
Ameaça	5	2,34	1	1	-	4
Desvio de Materiais/Verbas	5	2,34	1	-	1	5
Corrupção Ativa/Passiva	4	1,87	4	4	-	-
Outros	4	1,87	4	4	-	-
Infração ao E.C.A.	3	1,40	1	1	-	2
Assédio Sexual	2	0,93	2	1	1	1
Erro Médico	2	0,93	-	-	-	2
Estelionato	2	0,93	1	1	-	1
Lesão Corporal	2	0,93	2	2	-	-
Utilização de maquinário p/ uso particular	2	0,93	1	1	-	1
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	0,47	-	-	-	1
Condescendência Criminosa	1	0,47	-	-	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	0,47	-	-	-	1
Exercício funcional ilegalmente antecipado ou prolongado	1	0,47	1	1	-	-
Falsidade Ideológica	1	0,47	-	-	-	1
Impossibilidade de Fruição de Direito	1	0,47	1	1	-	-
Maus Tratos	1	0,47	1	-	1	1
Porte Ilegal de Arma	1	0,47	-	-	-	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	3	-	3	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
	214	100	139	109	30	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	1	6	-	6	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	620	14,06	1377	255	1122	368
Atendimento	712	16,15	638	523	115	201
Processo Moroso	381	8,64	305	254	51	145
Fiscalização Ausente/Ineficaz	432	9,80	518	326	192	135
Via Pública	216	4,90	161	132	29	98
Recurso Humano	375	8,50	356	281	75	96
Transparência e Publicidade da Informação	178	4,04	131	119	12	73
Medicamento	163	3,70	110	97	13	67
Limpeza Pública	198	4,49	234	140	94	67
Consulta Médica	162	3,67	136	110	26	60
Transporte Público Coletivo	122	2,77	88	77	11	45
Exame	105	2,38	82	72	10	35
Material/Equipamento	78	1,77	65	52	13	31
Área Pública	110	2,49	125	84	41	28
Água Pluvial	44	1,00	42	28	14	26
Patrimônio Público	62	1,41	48	42	6	23
Sinalização	40	0,91	36	27	9	20
Redutor de Velocidade do Trânsito	29	0,66	18	12	6	20
Benefícios	83	1,88	70	70	-	17
Cirurgia	36	0,82	36	25	11	15
Serviços On-line	54	1,22	45	42	3	12
Acessibilidade	29	0,66	32	21	11	8
Saneamento Básico	28	0,63	24	22	2	8
Vagas Ensino Público	18	0,41	13	11	2	7
Calçamento/Muramento	35	0,79	54	33	21	7
Segurança Pública	22	0,50	20	16	4	6
Documentação	19	0,43	14	13	1	6
Procedimento Administrativo	10	0,23	5	5	-	5

Visita Domiciliar	10	0,23	7	7	-	3
Cobrança Indevida	15	0,34	13	13	-	2
Abastecimento de Água	13	0,29	14	13	1	2
Zoonoses	9	0,20	8	8	-	2
Merenda/Refeição	2	-	2	2	-	-
4410	100		4827	2932	1895	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	111	34,58	111	103	8	8
Sugestão	99	30,84	87	76	11	23
Encaminhado para Ciência	42	13,08	29	25	4	19
Encaminhado para Providência	38	11,84	37	27	10	15
Encaminhado para Solicitar Informações	31	9,66	39	29	10	10
321	100		303	260	43	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	566	16,10
Válidos	2949	83,90
3515	100	

Sexo	Total	(%)
Masculino	1071	36,32
Feminino	1878	63,68
2949	100	

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	12	0,41
18 - 30	346	11,73
31 - 40	628	21,30
41 - 50	713	24,18
51 - 59	600	20,35
A partir de 60	650	22,04
2949	100	

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	14	0,47

Ensino Fundamental Incompleto	117	3,97
Ensino Fundamental	457	15,50
Ensino Médio Incompleto	82	2,78
Ensino Médio	1151	39,03
Ensino Superior Incompleto	218	7,39
Ensino Superior	907	30,76
Optou por não responder	3	0,10
	2949	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	614	20,82
Do lar	364	12,34
Autônomo	364	12,34
Desempregado	173	5,87
Setor Público	385	13,06
Setor Privado	969	32,86
Terceiro Setor	17	0,58
Setor Informal	21	0,71
Estudante	39	1,32
Sem Informação	1	0,03
Optou por não responder	2	0,07
	2949	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	741	25,13
Noroeste	344	11,66
Norte	509	17,26
Sudoeste	508	17,23
Sul	787	26,69
Outras Cidades	60	1,58
	2949	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Afrodscendente	1	0,03
Branca	2185	74,09
Negra	171	5,80
Amarela	40	1,36
Parda	478	16,21
Indígena	1	0,03
Outros	64	2,17
Optou por não responder	9	0,31
	2949	100

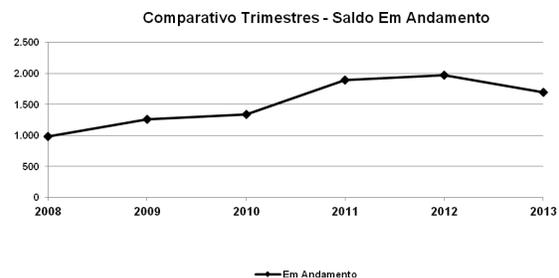
RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE 2013

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 anual 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	1.287	2.075	733	1.342	604
SMS - S.M. de Saúde	1.441	1.204	971	233	528
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	394	307	269	38	135
SMF - S.M. de Finanças	304	240	206	34	102
SMU - S.M. de Urbanismo	312	391	230	161	95
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	107	85	75	10	58
SME - S.M. de Educação	186	150	138	12	48
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	43	39	31	8	16
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	70	66	60	6	13
SMC - S.M. de Cultura	35	23	22	1	13
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	16	14	9	5	13
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	53	48	44	4	9
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	26	20	18	2	8
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	25	20	18	2	8
SMH - S.M. de Habitação	11	12	6	6	7
SMI - S.M. de Infraestrutura	35	36	32	4	5
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	20	17	15	2	5
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	22	19	18	1	4
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	4	1	1	-	4
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	27	30	24	6	3

COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	20	18	18	-	3
SMC - S.M. de Comunicação	19	17	16	1	3
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	15	13	12	1	3
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	11	9	9	-	2
SMAJ - PROCON	16	16	15	1	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	7	8	7	1	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	6	5	5	-	1
SMEGC - S.M. de Gestão e Controle	3	2	2	-	1
SMDET - S.M. de Desenvolvimento Econômico e Turismo	2	1	1	-	1
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	-	-	-	1
GP - Departamento de Defesa Civil	6	6	6	-	-
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	6	6	6	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	3	3	3	-	-
SMA - S.M. de Administração	3	3	3	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	3	3	3	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	1	2	1	1	-
Fundação José Pedro de Oliveira	1	1	1	-	-
	4.541	4.910	3.028	1.882	1.695

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.

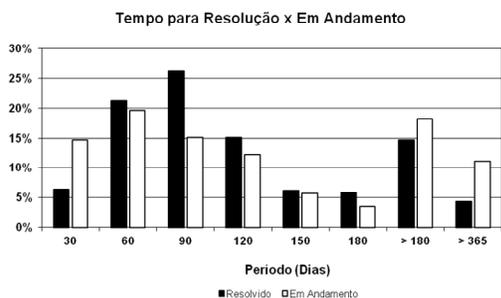




Resumo dos Encaminhamentos					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
2008	2.198	2.763	1.489	1.274	983
2009	2.591	2.521	1.613	908	1.262
2010	3.498	3.536	2.621	915	1.341
2011	3.910	3.464	2.686	778	1.892
2012	3.358	3.396	2.367	1.029	1.971
2013	4.541	4.910	3.028	1.882	1.695

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

Em Andamento – Quantidade (%) dos encaminhamentos que estão aguardando à resolução desde que foi recebido.



Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no ano de 2013.

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	18	-	-	-	2
Abuso Autoridade	1	9	1	1	-	-
Ameaça	1	9	1	1	-	-
Desvio de Função	1	9	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	9	-	-	-	1

Falta do Dever de Urbanidade	1	9	1	1	-	-
Improbidade Administrativa	1	9	-	-	-	1
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	9	1	1	-	-
Omissão	1	9	1	1	-	-
Apropriação Indébita	1	9	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	9	1	1	-	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	3	-	3	-
Total	11	100	10	7	3	4

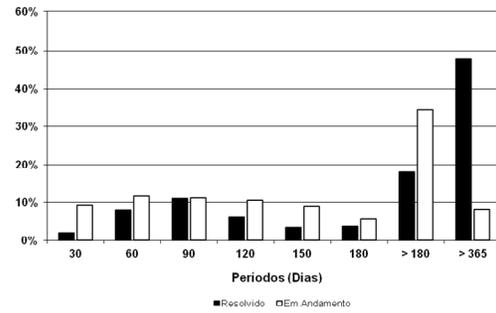
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	620	48,70	1377	255	1122	368
Poda/Extração Árvore	604	47,45	1350	245	1105	362
Retirada de Tronco	6	0,47	11	5	6	1
Retirada de Galhos	5	0,39	8	3	5	2
Cauterização de raiz da árvore	4	0,31	7	2	5	2
Planto de Árvore	1	0,08	1	-	1	1
Via Pública	191	15,00	139	115	24	90
Buracos	119	9,35	81	76	5	45
Pavimentação	34	2,67	30	21	9	22
Recapeamento	12	0,94	7	7	-	6
Falta de Iluminação na Rua	8	0,63	11	5	6	4
Abertura de Rua	5	0,39	1	1	-	4
Qualidade do Recapeamento	4	0,31	1	1	-	3
Reparo no Asfalto	3	0,24	1	1	-	2
Via de Pedestre	2	0,16	5	1	4	2
Conserto de Via Pública Danificada	1	0,08	-	-	-	1
Reconstrução de Ponte	1	0,08	1	1	-	-
Reparo em Passarela	1	0,08	1	1	-	-
Retirada de Poste	1	0,08	-	-	-	1
Limpeza Pública	188	14,77	226	135	91	62
Conservação de Área Pública	124	9,74	165	85	80	46
Retirada de Entulhos	17	1,34	13	10	3	9
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	16	1,26	15	15	-	1
Demora coleta de lixo	5	0,39	9	5	4	-
Qualidade da Coleta Seletiva	5	0,39	3	3	-	2
Qualidade da Limpeza	4	0,31	5	4	1	-
Ausência de Coleta de Lixo	3	0,24	1	1	-	2
Ausência de Serviço de Varrição	3	0,24	3	3	-	-

Ausência do Serviço Cata-Treco	2	0,16	-	-	-	2
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,16	3	2	1	-
Implantação de Coleta de Lixo	2	0,16	2	2	-	-
Armazenamento de Material Inadequado	1	0,08	3	1	2	-
Falta de Coleta de Lixo	1	0,08	1	1	-	-
Implantação de Coleta Seletiva	1	0,08	1	1	-	-
Implantação de Lixeira	1	0,08	1	1	-	-
Retirada de Lixeira	1	0,08	1	1	-	-
Água Pluvial	41	3,22	39	25	14	26
Limpeza de Boca de Lobo	19	1,49	15	12	3	11
Grade de Boca de Lobo	6	0,47	7	3	4	5
Entupimento de Boca de Lobo	4	0,31	2	2	-	2
Solicitação de Boca de Lobo	4	0,31	5	2	3	4
Vistoria em Boca de Lobo	3	0,24	2	2	-	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	2	0,16	3	1	2	1
Fechamento de Boca de Lobo	2	0,16	2	2	-	1
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	1	0,08	1	1	-	-
Boca de Lobo	-	-	1	-	1	-
Canalização de Córrego	-	-	1	-	1	-
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	89	6,99	100	77	23	14
Limpeza de Terreno Particular	56	4,40	64	50	14	7
Calçamento e Muramento	25	1,96	27	22	5	3
Corte Ilegal de Árvore	5	0,39	3	3	-	2
Uso Indevido de Área Pública	2	0,16	3	1	2	1
Imóvel Abandonado	1	0,08	3	1	2	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	-	-	-	1
Área Pública	55	4,32	80	43	37	12
Finalidade da Obra	21	1,65	21	21	-	-
Falta Iluminação em Praça/Jardim	20	1,57	49	13	36	7
Mau Estado de Conservação	6	0,47	1	1	-	5
Falta de Iluminação em Vial	3	0,24	4	3	1	-
Invasão Área Pública	2	0,16	2	2	-	-
Restrição de Acesso	2	0,16	2	2	-	-
Estacionamento Público Inadequado	1	0,08	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	15	1,18	10	7	3	12
Falta de Informação	15	1,18	10	7	3	12
Calçamento/Muramento	26	2,04	41	24	17	7
Conserto de Passeio Danificado	12	0,94	15	12	3	2
Reparo de Guia	7	0,55	11	6	5	1
Conservação de Passeio Público	5	0,39	12	5	7	2
Falta de Passeio Pavimentado	1	0,08	1	-	1	1
Guia e/ou Sarjeta	1	0,08	2	1	1	1
Patrimônio Público	13	1,02	9	8	1	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	9	0,71	7	6	1	3
Qualidade da Revitalização	2	0,16	1	1	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,08	-	-	-	1
Reforma Inadequada	1	0,08	1	1	-	-
Atendimento	9	0,71	6	6	-	4
Qualidade do Atendimento	6	0,47	4	4	-	3
Critério de Atendimento	2	0,16	1	1	-	1
Demora em Atendimento	1	0,08	1	1	-	-
Material/Equipamento	5	0,39	8	4	4	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	0,24	6	3	3	1
Falta de Equipamentos	2	0,16	2	1	1	1
Acessibilidade	6	0,47	9	4	5	2
Desobstrução de passeio público	6	0,47	8	4	4	2
Adequação Passeio Público	-	-	1	-	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	4	0,31	5	3	2	2
Implantação de Lombada	3	0,24	5	3	2	1
Retirada de Lombada	1	0,08	-	-	-	1
Serviços On-line	2	0,16	1	1	-	1
Emissão de Documento	1	0,08	1	1	-	-
Portal da Internet	1	0,08	-	-	-	1
Saneamento Básico	1	0,08	1	1	-	1
Vial Sanitária	1	0,08	1	1	-	1
Abastecimento de Água	1	0,08	1	1	-	-
Reparo em Vazamento	1	0,08	1	1	-	-
Recurso Humano	1	0,08	1	1	-	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,08	1	1	-	-
Segurança Pública	1	0,08	2	1	1	-
Falta de Segurança	1	0,08	2	1	1	-
Cobrança Indevida	2	0,16	2	2	-	-
Notificação Irregular de Cobrança	2	0,16	2	2	-	-
Processo Moroso	1	0,08	2	1	1	-
Ressarcimento	1	0,08	2	1	1	-
Sinalização	2	0,16	2	2	-	-
Placa de Advertência em Praça	1	0,08	1	1	-	-
Placa de Identificação de Praça	1	0,08	1	1	-	-
	1273	100	2061	716	1345	608

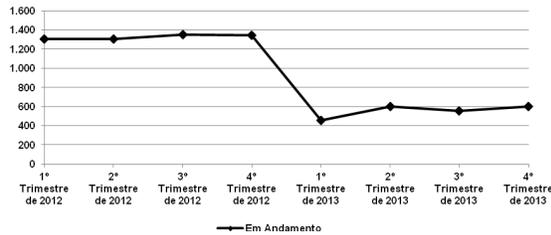
777

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	18	38	22	16	6	2
Elogio	16	34	15	14	1	2
Encaminhado para Providência	5	11	7	4	3	2
Encaminhado para Ciência	4	9	2	1	1	3
Encaminhado para Solicitar Informações	4	9	6	4	2	1
Total	47	100	52	39	13	10

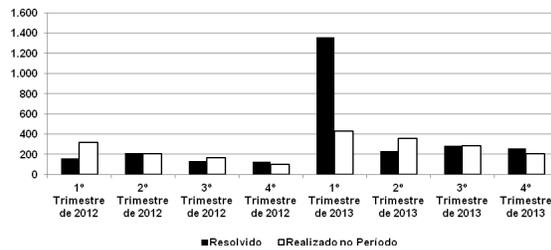
Tempo para Resolução x Em Andamento



Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



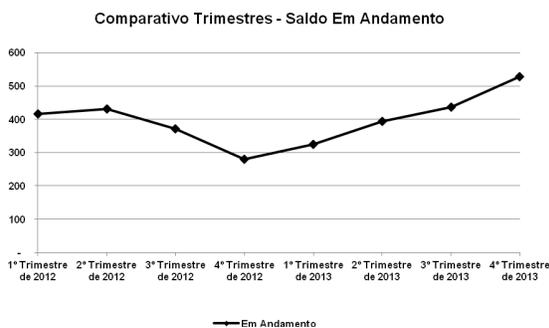
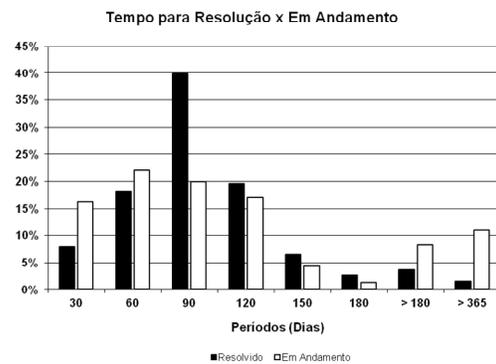
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
1º Trimestre de 2012	319	163	37	126	1.307
2º Trimestre de 2012	209	215	33	182	1.304
3º Trimestre de 2012	169	131	26	105	1.353
4º Trimestre de 2012	103	125	7	118	1.343
1º Trimestre 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	
Abuso Autoridade	17	32,69	13	13	-	4
Falta do Dever de Urbanidade	12	23,08	7	4	3	10
Dano Moral	5	9,62	3	3	-	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	7,69	1	-	1	4
Descumprimento de Horário de Trabalho	3	5,77	2	1	1	2
Discriminação	3	5,77	3	3	-	1
Agressão Física	2	3,85	2	2	-	-
Erro Médico	2	3,85	-	-	-	2
Prevaricação	2	3,85	2	2	-	-
Ameaça	1	1,92	-	-	-	1
Assédio Moral	1	1,92	2	1	1	-
Desvio de Função	1	1,92	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,92	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	1,92	4	1	3	5
Lesão Corporal	1	1,92	1	1	-	-
Omissão	1	1,92	-	-	-	1
Maus Tratos	-	-	1	-	1	-
Total	52	100	39	29	10	31

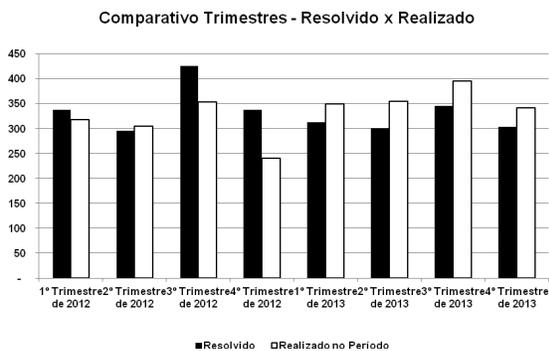
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	515	33,33	462	356	106	169
Qualidade do Atendimento	197	12,75	158	131	27	68
Demora em Atendimento	139	9,00	132	107	25	38
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	64	4,14	61	46	15	19
Crítério de Atendimento	51	3,30	41	31	10	21
Horário de Atendimento	49	3,17	64	35	29	14

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	44	69,84	46	42	4	2
Sugestão	8	12,70	5	5	-	3
Encaminhado para Providência	6	9,52	4	3	1	3
Encaminhado para Ciência	3	4,76	2	1	1	4
Encaminhado para Solicitar Informações	2	3,17	2	2	-	3
	63	100	59	53	6	15



EMDEC – EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	3	30,00	1	1	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	2	20,00	-	-	-	2
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	20,00	2	1	1	1
Improbidade Administrativa	1	10,00	-	-	-	1
Lesão Corporal	1	10,00	1	1	-	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	10,00	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
	10	100	6	4	2	6



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

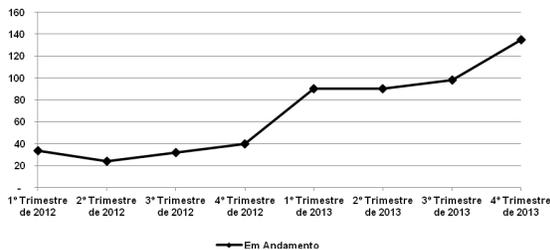
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	122	33,42	88	77	11	45
Não Cumprimento de Itinerário	42	11,51	23	22	1	20
Não Cumprimento de Horário	23	6,30	14	13	1	10
Linhas de Ônibus Insuficientes	13	3,56	13	11	2	2
Condução Perigosa	12	3,29	9	9	-	3
Mau Estado Conservação Ônibus	7	1,92	6	4	2	3
Alteração Itinerário de Ônibus	5	1,37	5	4	1	1
Mudança de Ponto de Ônibus	4	1,10	6	3	3	1
Rodoviária	3	0,82	1	1	-	2
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	2	0,55	2	2	-	-

Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	2	0,55	1	1	-	1
Horário do Transporte Coletivo	2	0,55	1	1	-	1
Melhoria de Ponto de Ônibus	2	0,55	2	2	-	-
Valor da Tarifa	2	0,55	2	2	-	-
Falta de Cobrador de Ônibus	1	0,27	1	-	1	1
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	1	0,27	1	1	-	-
Nº Insuficiente de Taxi	1	0,27	1	1	-	-
Sinalização	36	9,86	33	24	9	19
Falta Sinalização Trânsito	13	3,56	13	6	7	12
Demora na Implantação de Sinalização	11	3,01	9	9	-	4
Manutenção de Sinalização Viária	11	3,01	9	8	1	3
Implantação de Rotatória	1	0,27	1	1	-	-
Sinalização	-	-	1	-	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	25	6,85	13	9	4	18
Implantação de Lombada	19	5,21	11	8	3	12
Implantação de radar	5	1,37	1	1	-	4
Retirada de Lombada	1	0,27	1	-	1	2
Benefícios	66	18,08	54	54	-	12
Transporte Programa PAI	55	15,07	45	45	-	10
Suspensão Vale Transporte	5	1,37	4	4	-	1
Concessão de Benefícios	3	0,82	3	3	-	-
Corte de benefício	1	0,27	-	-	-	1
Redução da Tarifa	1	0,27	1	1	-	-
Vale Transporte - Universitário	1	0,27	1	1	-	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	44	12,05	36	35	1	9
Fiscalização de Trânsito	32	8,77	25	25	-	7
Estacionamento Irregular	7	1,92	6	6	-	1
Fiscalização de Ônibus	5	1,37	4	4	-	1
Vaga Preferencial	-	-	1	-	1	-
Atendimento	15	4,11	11	10	1	5
Qualidade do Atendimento	10	2,74	7	7	-	3
Critério de Atendimento	2	0,55	2	2	-	-
Dificuldades de Contato com a Secretaria	2	0,55	1	1	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,27	-	-	-	1
Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	11	3,01	8	6	2	5
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	8	2,19	5	4	1	4
Falta de Estacionamento	2	0,55	2	2	-	-
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	0,27	-	-	-	1
Falta de Rampa de Acesso	-	-	1	-	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	20	5,48	18	16	2	4
Falta de Informação	18	4,93	16	14	2	4
Divulgação Insuficiente	2	0,55	2	2	-	-
Via Pública	8	2,19	6	5	1	3
Alteração de Tráfego	5	1,37	4	3	1	2
Veículo abandonado em via pública	3	0,82	2	2	-	1
Procedimento Administrativo	3	0,82	1	1	-	2
Tempo de Uso do Vale Transporte	2	0,55	1	1	-	1
Cadastro para Utilização de Serviço	1	0,27	-	-	-	1
Material/Equipamento	2	0,55	-	-	-	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	1	0,27	-	-	-	1
Qualidade do Material	1	0,27	-	-	-	1
Cobrança Indevida	5	1,37	4	4	-	1
Multas	5	1,37	4	4	-	1
Área Pública	2	0,55	1	1	-	1
Estacionamento Público Inadequado	1	0,27	-	-	-	1
Organização de Evento	1	0,27	1	1	-	-
Segurança Pública	1	0,27	-	-	-	1
Falta de Segurança	1	0,27	-	-	-	1
Limpeza Pública	1	0,27	-	-	-	1
Remoção de Carcaça de Veículo	1	0,27	-	-	-	1
Patrimônio Público	2	0,55	2	1	1	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,27	1	-	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,27	1	1	-	-
Serviços On-line	1	0,27	1	-	1	1
Serviços On-line	1	0,27	-	-	-	1
Serviço Transurc	-	-	1	-	1	-
Processo Moroso	1	0,27	1	1	-	-
Certidão de Inteiro Teor	1	0,27	1	1	-	-
	365	100	277	244	33	130

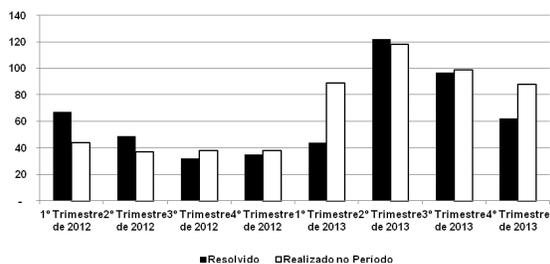
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	21	50,00	18	16	2	5
Encaminhado para Solicitar Informações	8	19,05	9	8	1	1

Elogio	5	11,90	5	5	-	-
Encaminhado para Ciência	4	9,52	4	3	1	1
Encaminhado para Providência	4	9,52	3	3	-	1
	42	100	39	35	4	8

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento

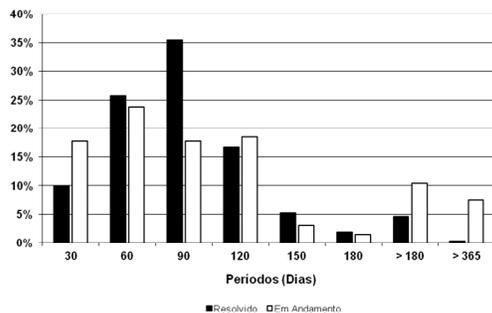


Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



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

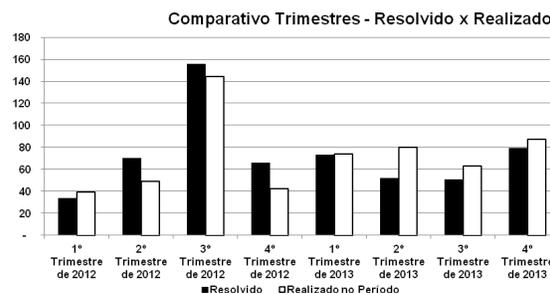
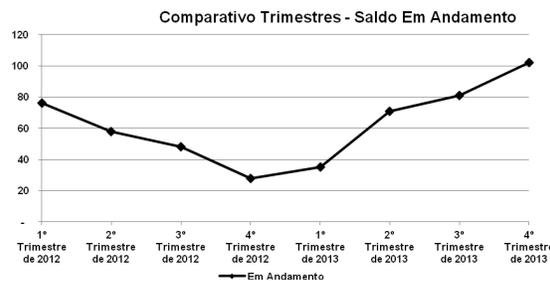
Tempo para Resolução x Em Andamento



SMF – S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	205	69,97	152	123	29	85
Revisão IPTU	56	19,11	42	30	12	27
Iseção IPTU	22	7,51	13	12	1	10
Restituição IPTU	21	7,17	20	14	6	7
Compensação IPTU	15	5,12	13	12	1	3
Revisão ISSQN	13	4,44	7	7	-	6
Restituição ISSQN	11	3,75	9	9	-	3
Cancelamento Débito ISSQN	7	2,39	7	5	2	2
Certidão de Valor Venal	6	2,05	5	5	-	1
Antecipação de ISSQN	5	1,71	2	2	-	3
Compensação de ISSQN	5	1,71	3	3	-	2
Demora encerramento inscrição municipal	5	1,71	2	2	-	3
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	5	1,71	1	1	-	4
Alteração Cadastral	3	1,02	2	2	-	1
Desmembramento de IPTU	3	1,02	-	-	-	3
Restituição ITBI	3	1,02	4	3	1	-
Aprovação de planta de imóvel	2	0,68	2	2	-	-
Cancelamento de Nota Fiscal	2	0,68	2	2	-	-
Cancelamento de Taxa	2	0,68	2	2	-	-
Cancelamento Débito IPTU	2	0,68	1	-	1	2
Certidão Negativa de Débito	2	0,68	4	2	2	-
Restituição de Taxa	2	0,68	-	-	-	2
(Des)Anexação de Lote	1	0,34	-	-	-	1
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	1	0,34	1	1	-	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	1	0,34	-	-	-	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,34	1	1	-	-
Desdobramento IPTU	1	0,34	-	-	-	1
Impugnação ISSQN	1	0,34	1	-	1	1
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	0,34	1	1	-	-
Não Pagamento Gratificação	1	0,34	-	-	-	1
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	1	0,34	2	1	1	-
Remissão de ISSQN	1	0,34	1	1	-	-
Ressarcimento	1	0,34	1	1	-	-
Revisão ITBI	1	0,34	2	1	1	-
Segunda Via de IPTU	1	0,34	1	1	-	-

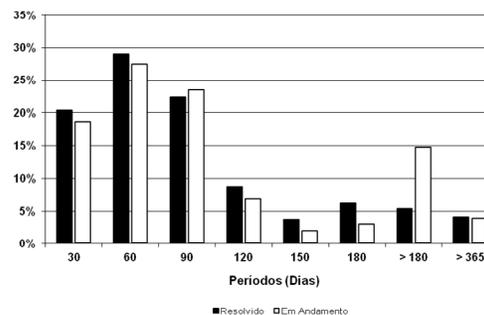
Demora encerramento ISSQN	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	37	12,63	32	30	2	7
SIAC	24	8,19	21	19	2	5
NFS-e	4	1,37	4	4	-	-
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	4	1,37	4	4	-	-
Chat Tributário	2	0,68	1	1	-	1
Emissão de Documento	1	0,34	1	1	-	-
Formulários On-line	1	0,34	-	-	-	1
Portal da Internet	1	0,34	1	1	-	-
Atendimento	30	10,24	25	25	-	6
Qualidade do Atendimento	11	3,75	9	9	-	3
Critério de Atendimento	8	2,73	7	7	-	1
Dificuldades de Contato com a Secretária	5	1,71	4	4	-	1
Demora em Atendimento	2	0,68	2	2	-	-
Horário de Atendimento	2	0,68	1	1	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	2	0,68	2	2	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	16	5,46	14	12	2	4
Falta de Informação	15	5,12	13	11	2	4
Divulgação Insuficiente	1	0,34	1	1	-	-
Cobrança Indevida	2	0,68	2	2	-	-
Notificação Irregular de Cobrança	2	0,68	2	2	-	-
Documentação	2	0,68	2	2	-	-
Extravio de Protocolo	2	0,68	2	2	-	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	0,34	1	1	-	-
Emissão de Nota Fiscal	1	0,34	1	1	-	-
	293	100	228	195	33	102



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

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Sugestão	7	43,75	8	7	1	-
Elogio	4	25,00	4	4	-	-
Encaminhado para Providência	3	18,75	1	1	-	2
Encaminhado para Ciência	2	12,50	-	-	-	2
	16	100	13	12	1	4

Tempo para Resolução x Em Andamento



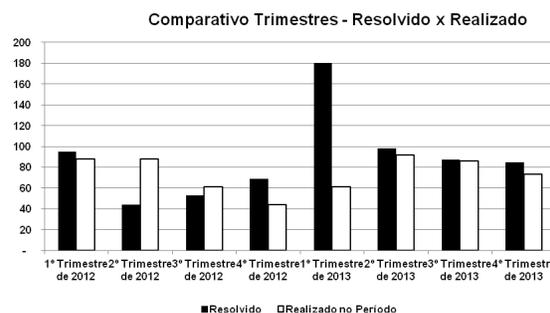
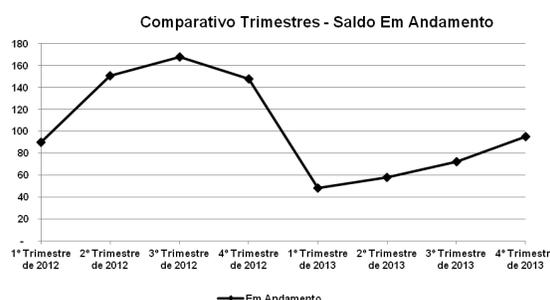
SMU – S. M. DE URBANISMO

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	-
	-	-	1	-	1	1

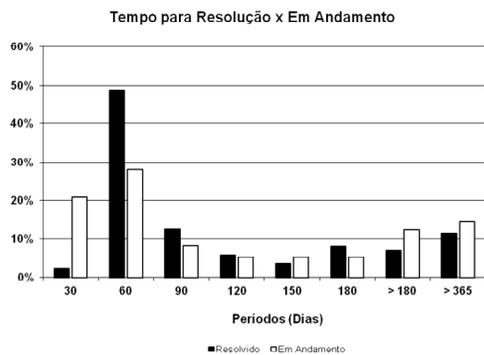
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	52	72,22	66	12	54	74
Perturbação Sossego	27	37,50	35	8	27	41
Comércio Irregular	12	16,67	16	3	13	13
Construção Irregular	8	11,11	10	-	10	15
Vistoria em Imóvel	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



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