

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 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 anual de 2014, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2014	
	Total	(%)
Protocolo	3.939	29,40%
Orientação	3.670	27,39%
Procedimento	5.791	43,22%
	<b>13.400</b>	<b>100%</b>

Orientação consiste na qualificação prévia das demandas, pertinentes ou não à Administração Pública Municipal sobre a qual procuramos informar os procedimentos ou locais possíveis para encaminhamento.

Formas de Atendimento	2014	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	3893	51,16%
Internet	3373	44,33%
Pessoal	320	4,21%
Carta	23	0,30%
	<b>7.609</b>	<b>100%</b>

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento para a população:

Telefônico para região de Campinas: 0800-772-7456

Presencial ou Carta: Rua José Paulino, 1399, 3º andar, Centro, CEP 13013-001, horário de atendimento: de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h

Internet através do endereço eletrônico [www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.campinas.sp.gov.br/ouvidoria)

Formas de Identificação	2014	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	2993	75,98%
Anônimo	734	18,63%
Não autoriza a identificação	212	5,38%
	<b>3.939</b>	<b>100%</b>

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 2014.

"Recebido no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos recebidos e resolvidos em 2014.

"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	
Falta do Dever de Urbanidade	55	16,22	52	37	15	22
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	50	14,75	33	19	14	34
Abuso Autoridade	46	13,57	41	23	18	26

Omissão	28	8,26	21	17	4	12
Descumprimento de Horário de Trabalho	15	4,42	12	9	3	6
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	15	4,42	18	12	6	3
Ameaça	14	4,13	8	6	2	10
Dano Moral	14	4,13	11	6	5	9
Improbidade Administrativa	14	4,13	13	7	6	7
Apropriação Indébita	9	2,65	11	5	6	4
Assédio Moral	9	2,65	8	4	4	5
Maus Tratos	8	2,36	5	4	1	4
Desvio de Materiais/Verbas	7	2,06	8	4	4	4
Discriminação	7	2,06	9	7	2	-
Prevaricação	7	2,06	6	4	2	3
Agressão Física	5	1,47	6	3	3	2
Desvio de Função	4	1,18	6	4	2	-
Furto	4	1,18	2	2	-	2
Infração ao E.C.A.	4	1,18	4	2	2	2
Utilização de maquinário p/ uso particular	4	1,18	5	4	1	-
Danos ao Meio Ambiente	3	0,88	1	1	-	2
Peculato	3	0,88	-	-	-	3
Lesão Corporal	2	0,59	2	2	-	-
Nepotismo	2	0,59	2	2	-	-
Outros	2	0,59	2	2	-	-
Atentado Violento ao Pudor	1	0,29	1	1	-	-
Concussão	1	0,29	-	-	-	1
Condescendência Criminosa	1	0,29	2	1	1	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	0,29	1	1	-	-
Danos ao Patrimônio Particular	1	0,29	1	1	-	-
Estelionato	1	0,29	1	-	1	1
Falsificação de Documento Público/Particular	1	0,29	1	1	-	-
Tráfico de Entorpecentes	1	0,29	1	1	-	-
Assédio Sexual	-	-	1	-	1	-
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	-	-	1	-	1	-
Danos ao Patrimônio Público	-	-	1	-	1	-
Erro Médico	-	-	2	-	2	-
Falsidade Ideológica	-	-	1	-	1	-
Porte Ilegal de Arma	-	-	1	-	1	-
	<b>339</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>192</b>	<b>109</b>	<b>162</b>

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	318	8,38	226	112	114	483
Fiscalização Ausente/Ineficaz	541	14,26	524	401	123	178
Processo Moroso	394	10,38	375	266	109	169
Atendimento	614	16,18	648	474	174	168
Limpeza Pública	153	4,03	136	92	44	87

Transporte Público Coletivo	180	4,74	152	117	35	73
Via Pública	167	4,40	203	109	94	71
Recurso Humano	228	6,01	258	164	94	70
Transparência e Publicidade da Informação	141	3,72	146	92	54	69
Consulta Médica	178	4,69	184	128	56	56
Sinalização	44	1,16	23	15	8	42
Material/Equipamento	89	2,35	80	55	25	41
Área Pública	81	2,13	73	52	21	38
Patrimônio Público	68	1,79	61	45	16	31
Exame	96	2,53	101	69	32	30
Procedimento Administrativo	38	1,00	16	11	5	27
Água Pluvial	44	1,16	45	26	19	26
Medicamento	111	2,93	158	94	64	20
Redutor de Velocidade do Trânsito	18	0,47	22	9	13	18
Cirurgia	29	0,76	32	21	11	13
Abastecimento de Água	26	0,69	17	17	-	11
Calçamento/Muramento	27	0,71	25	18	7	11
Benefícios	32	0,84	39	27	12	10
Segurança Pública	19	0,50	15	9	6	10
Serviços On-line	52	1,37	57	45	12	7
Documentação	10	0,26	12	7	5	6
Cobrança Indevida	13	0,34	9	7	2	6
Acessibilidade	15	0,40	18	11	7	5
Saneamento Básico	19	0,50	22	15	7	5
Vagas Ensino Público	28	0,74	31	24	7	4
Visita Domiciliar	13	0,34	12	9	3	4
Zoonoses	5	0,13	4	4	-	3
Merenda/Refeição	3	0,08	3	3	-	-
<b>Total</b>	<b>3794</b>	<b>100</b>	<b>3727</b>	<b>2.548</b>	<b>1.179</b>	<b>1.792</b>

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	
Encaminhado para Ciência	53	16,41	34	22	12	38
Encaminhado para Solicitar Informações	35	10,84	26	22	4	20
Encaminhado para Providência	31	9,60	21	14	7	25
Elogio	86	26,63	89	79	10	8
Sugestão	118	36,53	102	82	20	40
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>100</b>	<b>272</b>	<b>219</b>	<b>53</b>	<b>131</b>

#### 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	881	31,13
Válidos	1949	68,87
<b>Total</b>	<b>2830</b>	<b>100</b>

Sexo	Total	(%)
Masculino	799	41,00
Feminino	1150	59,00
<b>Total</b>	<b>1949</b>	<b>100</b>

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	7	0,36
18 - 30	283	14,52
31 - 40	426	21,86
41 - 50	457	23,45
51 - 59	341	17,50
A partir de 60	434	22,27
Optou por não responder	1	0,05
<b>Total</b>	<b>1949</b>	<b>100</b>

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	7	0,36
Ensino Fundamental Incompleto	120	6,16
Ensino Fundamental	226	11,60
Ensino Médio Incompleto	68	3,49
Ensino Médio	632	32,43
Ensino Superior Incompleto	158	8,11
Ensino Superior	734	37,66
Optou por não responder	4	0,21
<b>Total</b>	<b>1949</b>	<b>100</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	374	19,19
Do lar	215	11,03
Autônomo	248	12,72
Desempregado	108	5,54
Setor Público	299	15,34
Setor Privado	624	32,02
Terceiro Setor	19	0,97
Setor Informal	19	0,97
Estudante	41	2,10
Optou por não responder	2	0,10
<b>Total</b>	<b>1949</b>	<b>100</b>

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	459	23,55
Noroeste	196	10,06
Norte	367	18,83
Sudoeste	369	18,93

Sul	495	25,40
Outras Cidades	62	3,18
Optou por não responder	1	0,05
	<b>1949</b>	<b>100</b>

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1407	72,19
Negra	118	6,05
Amarela	23	1,18
Parda	314	16,11
Indígena	2	0,10
Outros	68	3,49
Optou por não responder	17	0,87
	<b>1949</b>	<b>100</b>

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Arborização	225	18	109	71	154
Processo Moroso	104	17	56	24	59
Atendimento	99	116	80	91	136
Fiscalização Ausente/Ineficaz	64	8	41	23	46
Limpeza Pública	43	14	36	19	39
Recurso Humano	24	101	50	55	83
Consulta Médica	16	24	25	36	47
Via Pública	38	18	34	47	50
Medicamento	22	16	23	42	40
Transparência e Publicidade da Informação	35	4	20	23	25
Serviços On-line	13	3	8	1	6

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

## RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE 2014

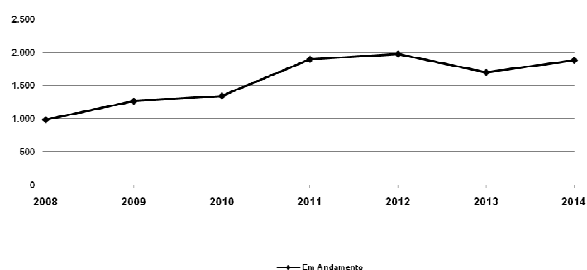
O Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso VI do artigo 2º da lei 12.056 de 02 de setembro de 2004, publica o relatório anual de 2014, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

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	904	793	486	307	759
SMS - S.M. de Saúde	1.286	1.386	928	458	439
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	358	318	220	98	178
SMF - S.M. de Finanças	336	321	229	92	119
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	103	66	51	15	97
SMU - S.M. de Urbanismo	313	342	245	97	81
SME - S.M. de Educação	231	226	181	45	53
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	75	66	57	9	22
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	39	40	26	14	18
SMI - S.M. de Infraestrutura	31	22	18	4	15
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	56	53	44	9	12
SMC - S.M. de Cultura	22	24	14	10	11
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	11	14	7	7	11
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	36	37	29	8	7
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	14	12	9	3	7
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	23	26	17	9	6
SMH - S.M. de Habitação	6	7	2	5	6
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	19	14	14	-	5
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	10	7	6	1	5
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	19	19	16	3	4
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	15	14	13	1	4
SMAJ - PROCON	9	7	6	1	3
SMCGP - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	20	22	18	4	2
SMC - S.M. de Comunicação	7	8	5	3	2
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	7	8	5	3	2
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	2	4	1	3	2
SMA - S.M. de Administração	4	3	3	-	1
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	3	3	3	-	1

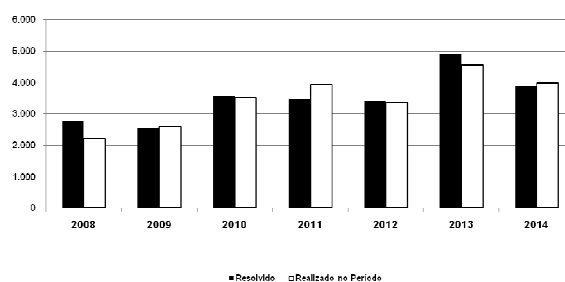
SMDT - S.M. de Desenvolvimento Econômico e Turismo	2	2	1	1	1
SMEGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	-	1	1
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	1	1	-	1	1
GP - Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	1
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	3	3	3	-	-
CEASA - Centrais de Abastecimento de Campinas S/A	3	3	3	-	-
OGM - Ouvidoria Geral do Município	3	3	3	-	-
GP - Departamento de Defesa Civil	2	2	2	-	-
<b>Total</b>	<b>3.975</b>	<b>3.877</b>	<b>2.665</b>	<b>1.212</b>	<b>1.876</b>

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.

Comparativo Períodos - Saldo Em Andamento



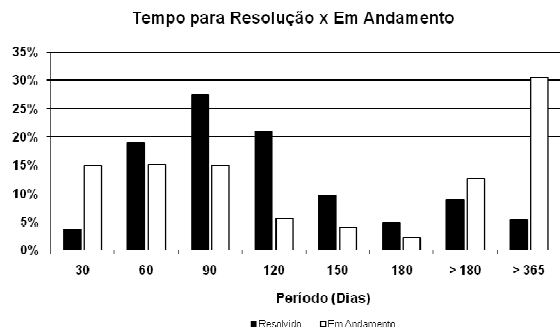
Comparativo Períodos - Resolvido x Realizado



Período	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
2014	3.975	3.877	2.665	1.212	1.876

**Resolvido** – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do ano de 2014.

**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 2014.

### SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	3	15,79	2	2	-	1
Danos ao Meio Ambiente	2	10,53	-	-	-	2
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	10,53	1	1	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	10,53	3	1	2	1
Abuso Autoridade	1	5,26	-	-	-	1
Apropriação Indébita	1	5,26	2	1	1	-
Atentado Violento ao Pudor	1	5,26	1	1	-	-
Condescendência Criminosa	1	5,26	1	1	-	-
Danos ao Patrimônio Particular	1	5,26	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	5,26	2	1	1	-
Furto	1	5,26	-	-	-	1
Omissão	1	5,26	-	-	-	1
Prevaricação	1	5,26	-	-	-	1
Tráfico de Entorpecentes	1	5,26	1	1	-	-
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

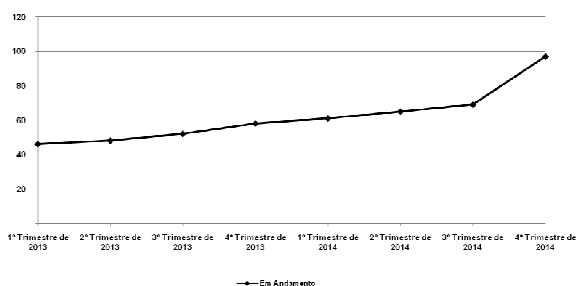
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	318	36,14	226	112	114	483
Poda/Extração Árvore	304	34,55	217	106	111	471
Retirada de Galhos	8	0,91	6	4	2	5
Cauterização de raiz da árvore	2	0,23	-	-	-	4
Plantio de Árvore	2	0,23	1	1	-	2
Retirada de Tronco	2	0,23	2	1	1	1
Via Pública	147	16,70	184	97	87	63
Buracos	121	13,75	132	83	49	41
Falta de Iluminação na Rua	6	0,68	7	3	4	3
Pavimentação	5	0,57	23	2	21	7
Recapamento	4	0,45	6	2	4	4
Reparo no Asfalto	3	0,34	4	2	2	1
Víela de Pedestre	2	0,23	3	1	2	1
Abertura de Rua	1	0,11	2	-	2	3

Cascalhamento	1	0,11	1	1	-	-
Conserto de Via Pública Danificada	1	0,11	2	1	1	-
Desobstrução de Via Pública	1	0,11	-	-	-	1
Guarda Corpo Passarela	1	0,11	1	1	-	-
Passagem da Máquina Motoniveladora	1	0,11	1	1	-	-
Qualidade do Recapamento	-	-	2	-	2	1
Retirada de Poste	-	-	-	-	-	1
<b>Limpeza Pública</b>	<b>150</b>	<b>17,05</b>	<b>131</b>	<b>90</b>	<b>41</b>	<b>84</b>
Conservação de Área Pública	68	7,73	72	46	26	45
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	21	2,39	14	13	1	8
Ausência do Serviço Cata-Treco	12	1,36	8	6	2	6
Ausência de Coleta de Lixo	7	0,80	5	3	2	4
Qualidade da Coleta Seletiva	6	0,68	4	2	2	4
Retirada de Entulhos	6	0,68	10	2	8	5
Demora Coleta Seletiva de Lixo	5	0,57	3	3	-	2
Implantação de Lixeira	4	0,45	4	4	-	-
Qualidade da Limpeza	4	0,45	3	3	-	1
Falta de Coleta de Lixo	3	0,34	-	-	-	3
Implantação de Coleta Seletiva	3	0,34	3	3	-	-
Armazenamento de Material Inadequado	2	0,23	1	1	-	1
Demora coleta de lixo	2	0,23	1	1	-	1
Obstrução do Passeio por Contêiner	2	0,23	-	-	-	2
Falta de Contêiner	1	0,11	-	-	-	1
Implantação Ecoponto	1	0,11	1	1	-	-
Redução dos dias de Coleta de Lixo	1	0,11	1	1	-	-
Remoção de Carcaça de Veículo	1	0,11	-	-	-	1
Retirada de Lixeira	1	0,11	1	1	-	-
<b>Fiscalização Ausente/Ineficaz</b>	<b>108</b>	<b>12,27</b>	<b>96</b>	<b>81</b>	<b>15</b>	<b>31</b>
Limpeza de Terreno Particular	63	7,16	57	47	10	16
Calçamento e Muramento	24	2,73	22	18	4	7
Vistoria Possível Foco de Dengue	13	1,48	11	11	-	2
Uso Indevido de Área Pública	3	0,34	3	3	-	1
Corte Ilegal de Árvore	2	0,23	-	-	-	4
Imóvel Abandonado	1	0,11	-	-	-	1
Queimada	1	0,11	1	1	-	-
Uso Irregular de Solo Público	1	0,11	1	1	-	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	-	-	1	-	1	-
<b>Área Pública</b>	<b>58</b>	<b>6,59</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>29</b>
Falta Iluminação em Praça/Jardim	28	3,18	22	17	5	15
Mau Estado de Conservação	25	2,84	18	15	3	12
Falta de Iluminação em Víela	2	0,23	2	2	-	-
Falta de Alamedado	1	0,11	-	-	-	1
Invasão Área Pública	1	0,11	1	1	-	-
Revitalização de Área Pública	1	0,11	-	-	-	1
<b>Água Pluvial</b>	<b>40</b>	<b>4,55</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>25</b>
Limpeza de Boca de Lobo	16	1,82	15	7	8	12
Entupimento de Boca de Lobo	7	0,80	7	5	2	2
Vistoria em Boca de Lobo	5	0,57	5	4	1	1
Grade de Boca de Lobo	4	0,45	6	2	4	3
Limpeza Córrego	2	0,23	2	2	-	-
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	2	0,23	2	2	-	-
Entupimento de Galeria	1	0,11	1	-	1	1

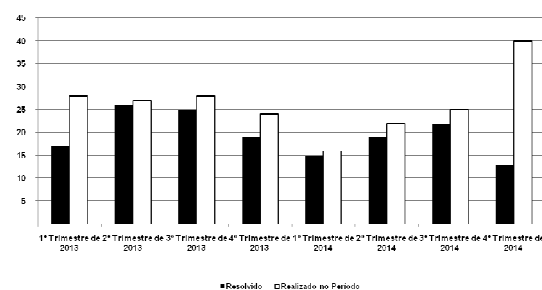
Águas Pluviais						
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,11	-	-	-	2
Fechamento de Boca de Lobo	1	0,11	1	-	1	1
Solicitação de Boca de Lobo	1	0,11	3	1	2	3
Transparência e Publicidade da Informação	12	1,36	15	7	8	9
Falta de Informação	11	1,25	14	6	8	9
Divulgação Insuficiente	1	0,11	1	1	-	-
Calçamento/Muramento	18	2,05	18	11	7	9
Conserto de Passeio Danificado	7	0,80	5	2	3	5
Conservação de Passeio Público	6	0,68	7	5	2	1
Guia e/ou Sarjeta	3	0,34	4	3	1	-
Falta de Passeio Pavimentando	2	0,23	2	1	1	1
Reparo de Guia	-	-	-	-	-	2
Patrimônio Público	6	0,68	6	4	2	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	4	0,45	4	3	1	3
Cobertura para Quadra Poliesportiva	1	0,11	1	1	-	-
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,11	1	-	1	1
Qualidade da Revitalização	-	-	-	-	-	1
Acessibilidade	3	0,34	3	1	2	2
Desobstrução de passeio público	3	0,34	3	1	2	2
Segurança Pública	3	0,34	2	2	-	1
Falta de Segurança	3	0,34	2	2	-	1
Atendimento	5	0,57	6	4	2	3
Qualidade do Atendimento	3	0,34	3	2	1	3
Dificuldades de Contato com a Secretaria	1	0,11	1	1	-	-
Horário de Atendimento	1	0,11	1	1	-	-
Crítério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
Recurso Humano	3	0,34	3	3	-	-
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	3	0,34	3	3	-	-
Material/Equipamento	3	0,34	3	2	1	2
Falta de Manutenção dos Equipamentos	2	0,23	2	1	1	1
Qualidade do Material	1	0,11	1	1	-	-
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	1
Processo Moroso	2	0,23	1	1	-	1
Impugnação de Multa	1	0,11	1	1	-	-
Processo de Indenização	1	0,11	-	-	-	1
Cobrança Indevida	1	0,11	-	-	-	1
Multas	1	0,11	-	-	-	1
Sinalização	2	0,23	1	1	-	1
Placa de Advertência em Praça	1	0,11	1	1	-	-
Placa de Identificação de Praça	1	0,11	-	-	-	1
Serviços On-line	1	0,11	2	1	1	-
Portal da Internet	1	0,11	2	1	1	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	-	-	2	-	2	1
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	1
Retirada de Lombada	-	-	1	-	1	-
Saneamento Básico	-	-	1	-	1	-
Viela Sanitária	-	-	1	-	1	-
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>100</b>	<b>785</b>	<b>475</b>	<b>310</b>	<b>750</b>

	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	9	16,67	7	5	2	5
Encaminhado para Providência	8	14,81	5	3	2	5
Encaminhado para Solicitar Informações	3	5,56	1	1	-	3
Elogio	11	20,37	12	10	2	1
Sugestão	23	42,59	16	14	2	9
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>23</b>

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento

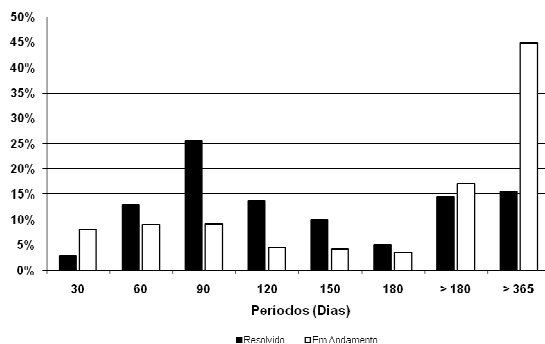


Comparativo Trimestres - Resolvido X Realizado



Período	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
3º Trimestre de 2014	161	257	33	224	679
4º Trimestre de 2014	207	141	9	132	759

Tempo para Resolução x Em Andamento



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

SMS - S. M. DE SAÚDE

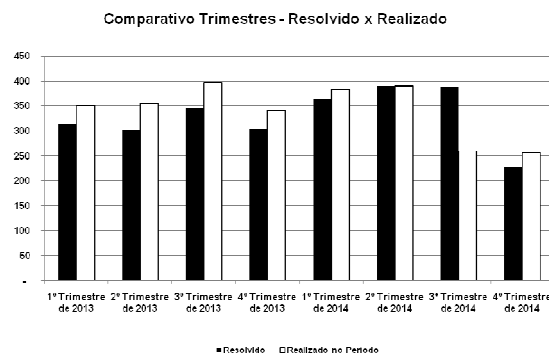
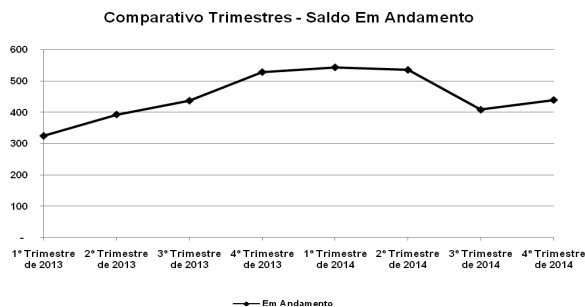
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	25	22,52	24	16	8	11
Abuso Autoridade	14	12,61	8	4	4	10
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	14	12,61	7	3	4	12
Omissão	8	7,21	4	4	-	5
Improbidade Administrativa	7	6,31	-	-	-	7
Ameaça	6	5,41	1	1	-	6
Dano Moral	6	5,41	4	2	2	5
Assédio Moral	4	3,60	1	1	-	3
Descumprimento de Horário de Trabalho	4	3,60	3	1	2	3
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	4	3,60	6	2	4	2
Desvio de Materiais/Verbas	3	2,70	-	-	-	4
Peculato	3	2,70	-	-	-	3
Apropriação Indébita	2	1,80	-	-	-	2
Furto	2	1,80	1	1	-	1
Prevaricação	2	1,80	1	1	-	1
Agressão Física	1	0,90	1	1	-	-
Desvio de Função	1	0,90	1	1	-	-
Discriminação	1	0,90	2	1	1	-
Estelionato	1	0,90	-	-	-	1
Lesão Corporal	1	0,90	1	1	-	-
Maus Tratos	1	0,90	1	1	-	-
Utilização de maquinário p/ uso particular	1	0,90	1	1	-	-
Erro Médico	-	-	2	-	2	-
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>76</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atendimento	415	30,63	471	322	149	114
Qualidade do Atendimento	183	13,51	199	140	59	52
Demora em Atendimento	85	6,27	97	65	32	26
Critério de Atendimento	60	4,43	66	48	18	15
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	53	3,91	62	43	19	11
Horário de Atendimento	20	1,48	29	17	12	5
Dificuldades de Contato com a Secretaria	11	0,81	15	7	8	4
Ausência de Fila Preferencial	3	0,22	3	2	1	1
Recurso Humano	169	12,47	209	116	93	58
Falta de Médico	125	9,23	138	85	53	42
Falta de servidor	18	1,33	35	15	20	3
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	12	0,89	18	6	12	7
Nº Servidores insuficiente	8	0,59	12	6	6	3
Falta de Psicólogo	5	0,37	4	3	1	2
Falta de Dentista	1	0,07	2	1	1	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	181	13,36	156	134	22	64
Vigilância Sanitária	111	8,19	101	79	22	46
Vistoria Possível Foco de Dengue	67	4,94	53	53	-	17

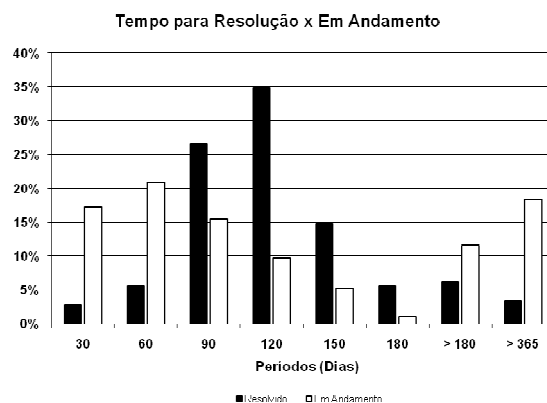
Limpeza de Terreno Particular	3	0,22	2	2	-	1
Medicamento	111	8,19	158	94	64	20
Falta de Medicamento	101	7,45	146	85	61	19
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	3	0,22	3	3	-	-
Qualidade de Medicamento	3	0,22	4	3	1	-
Falta de Vacina	2	0,15	2	1	1	1
Medicamento com validade vencida	1	0,07	1	1	-	-
Vacina Inutilizada	1	0,07	1	1	-	-
Fornecimento de Medicamento Suspenso	-	-	1	-	1	-
Consulta Médica	175	12,92	182	126	56	55
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	69	5,09	66	48	18	25
Demora em Marcar Consulta	68	5,02	81	53	28	16
Consulta Desmarcada	26	1,92	26	18	8	9
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	12	0,89	9	7	2	5
Exame	89	6,57	94	63	31	29
Demora em Marcar Exame	67	4,94	75	48	27	21
Demora para Resultado e Entrega de Exame	12	0,89	11	8	3	4
Extravio de Resultado de Exame	8	0,59	6	6	-	2
Falta de Exame na Rede	1	0,07	1	1	-	-
Impossibilidade de Realização do Exame	1	0,07	1	-	1	2
Material/Equipamento	77	5,68	69	46	23	36
Falta de Manutenção dos Equipamentos	33	2,44	16	14	2	21
Falta de Material	25	1,85	37	22	15	5
Qualidade do Material	8	0,59	3	1	2	7
Falta de Equipamentos	7	0,52	8	5	3	3
Demora na Entrega de Aparelho	4	0,30	5	4	1	-
Transparência e Publicidade da Informação	29	2,14	30	20	10	11
Falta de Informação	21	1,55	22	14	8	9
Divulgação Insuficiente	3	0,22	3	3	-	-
Falta de Qualidade da Informação	3	0,22	2	2	-	1
Concurso Público	1	0,07	1	1	-	-
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,07	2	-	2	1
Cirurgia	17	1,25	19	11	8	11
Demora em Marcar Cirurgia	14	1,03	16	8	8	10
Cirurgia Desmarcada	1	0,07	1	1	-	1
Cirurgia Não Realizada	1	0,07	1	1	-	-
Falta de Vaga para Internação	1	0,07	1	1	-	-
Patrimônio Público	29	2,14	26	17	9	15
Estrutura Precária de CS	12	0,89	13	8	5	6
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	6	0,44	2	2	-	5
Falta de Condições de Trabalho	3	0,22	2	1	1	2
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	0,22	5	3	2	-
Demora na Instalação de Equipamento de Refrigeração	2	0,15	2	2	-	-
Demora na Construção de Equipamento Público	1	0,07	2	1	1	-
Demora na Instalação de Equipamento	1	0,07	-	-	-	1
Estrutura Precária de EMEI's, CEMEI's e Escolas	1	0,07	-	-	-	1
Visita Domiciliar	13	0,96	12	9	3	4
Demora no Atendimento Médico	9	0,66	7	6	1	3

Domiciliar						
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	4	0,30	5	3	2	1
Segurança Pública	8	0,59	4	3	1	5
Falta de Segurança	8	0,59	4	3	1	5
Processo Moroso	12	0,89	15	7	8	7
Demora para Entrega de Prótese	6	0,44	5	3	2	3
Demora para Entrega de Documento	4	0,30	6	2	4	2
Cadastro Nacional de Estabelecimentos	1	0,07	1	1	-	-
Entrega de Equipamento	1	0,07	2	1	1	-
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	1	-	1	2
Documentação	8	0,59	10	6	4	5
Extravio de Prontuário	4	0,30	7	3	4	4
Autenticidade de Atestado Médico	1	0,07	-	-	-	1
Extravio de encaminhamento para exame	1	0,07	1	1	-	-
Extravio de Encaminhamento para Tratamento	1	0,07	1	1	-	-
Extravio de Protocolo	1	0,07	1	1	-	-
Benefícios	8	0,59	4	4	-	4
Transporte de Paciente	3	0,22	2	2	-	1
Concessão de Benefícios	2	0,15	1	1	-	1
Corte de benefício	1	0,07	1	1	-	-
Demora Entrega de Benefícios	1	0,07	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	1	0,07	-	-	-	1
Serviços On-line	2	0,15	1	1	-	1
Disque Saúde 160	2	0,15	1	1	-	1
Zoonoses	5	0,37	4	4	-	3
Infestação Animais	2	0,15	2	2	-	2
Ausência de Recolha de Animais	1	0,07	1	1	-	-
Campanha Vacinação	1	0,07	-	-	-	1
Controle de Animais	1	0,07	1	1	-	-
Área Pública	3	0,22	4	3	1	-
Mau Estado de Conservação	2	0,15	2	2	-	-
Finalidade da Obra	1	0,07	1	1	-	-
Estacionamento Público Inadequado	-	-	1	-	1	-
Procedimento Administrativo	3	0,22	4	2	2	1
Transferência Médico	2	0,15	1	1	-	1
Transferência de CS	1	0,07	3	1	2	-
Via Pública	1	0,07	-	-	-	1
Reparo no Asfalto	1	0,07	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1355</b>	<b>100</b>	<b>1472</b>	<b>988</b>	<b>484</b>	<b>444</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	35	56,45	34	30	4	5
Sugestão	14	22,58	14	12	2	3
Encaminhado para Ciência	6	9,68	4	3	1	6
Encaminhado para Solicitar Informações	4	6,45	5	4	1	2
Encaminhado para Providência	3	4,84	1	1	-	5
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>21</b>



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

Reclamações	Recebido	Resolvido	Em Andamento
-------------	----------	-----------	--------------



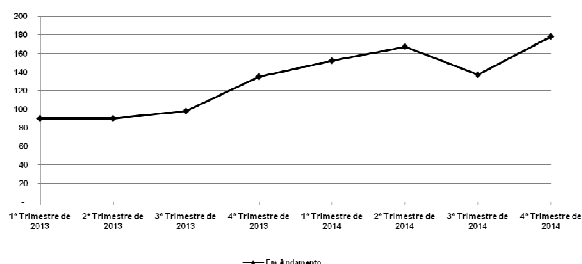
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	25,00	3	1	2	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	2	25,00	3	2	1	-
Apropriação Indébita	1	12,50	1	1	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	1	12,50	1	1	-	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	12,50	1	1	-	-
Omissão	1	12,50	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	2	-	2	-
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Transporte Público Coletivo	180	51,58	152	117	35	73
Não Cumprimento de Horário	53	15,19	46	36	10	17
Linhas de Ônibus Insuficientes	35	10,03	27	25	2	10
Não Cumprimento de Itinerário	34	9,74	35	22	13	19
Condução Perigosa	15	4,30	14	11	3	4
Mau Estado Conservação Ônibus	11	3,15	9	7	2	5
Cartão do Bilhete Único	8	2,29	-	-	-	8
Horário do Transporte Coletivo	8	2,29	1	-	1	8
Mudança de Ponto de Ônibus	4	1,15	5	4	1	-
Alteração Itinerário de Ônibus	3	0,86	4	3	1	-
Falta de Segurança no Transporte Coletivo	2	0,57	2	2	-	-
Rodoviária	2	0,57	3	2	1	1
Valor da Tarifa	2	0,57	2	2	-	-
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	1	0,29	1	1	-	-
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	1	0,29	1	1	-	1
Remoção de Ponto de Ônibus	1	0,29	1	1	-	-
Falta de Cobrador de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Sinalização	41	11,75	21	14	7	40
Manutenção de Sinalização Viária	16	4,58	7	7	-	13
Falta Sinalização Trânsito	13	3,72	11	6	5	14
Demora na Implantação de Sinalização	12	3,44	3	1	2	13
Transparência e Publicidade da Informação	16	4,58	14	12	2	6
Falta de Informação	14	4,01	12	10	2	6
Divulgação Insuficiente	1	0,29	1	1	-	-
Falta de Qualidade da Informação	1	0,29	1	1	-	-
Redutor de Velocidade do Trânsito	18	5,16	20	9	11	17
Implantação de Lombada	14	4,01	14	6	8	13
Implantação de radar	2	0,57	4	1	3	2
Retirada de Lombada	2	0,57	2	2	-	2
Atendimento	25	7,16	22	18	4	8
Qualidade do Atendimento	13	3,72	13	10	3	3
Critério de Atendimento	6	1,72	3	3	-	3

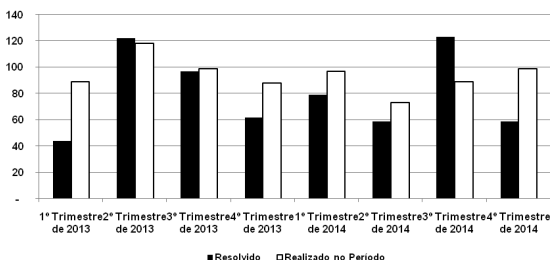
Demora em Atendimento	2	0,57	2	2	-	-
Horário de Atendimento	2	0,57	1	1	-	1
Dificuldades de Contato com a Secretaria	1	0,29	2	1	1	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,29	1	1	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	19	5,44	22	14	8	7
Fiscalização de Trânsito	12	3,44	17	11	6	2
Estacionamento Irregular	4	1,15	2	1	1	4
Fiscalização de Ônibus	3	0,86	3	2	1	1
Benefícios	13	3,72	23	12	11	2
Transporte Programa PAI	10	2,87	18	9	9	2
Suspensão Vale Transporte	2	0,57	3	2	1	-
Demora Entrega de Benefícios	1	0,29	1	1	-	-
Corte de benefício	-	-	1	-	1	-
Procedimento Administrativo	14	4,01	4	2	2	12
Bilhete Único	9	2,58	1	1	-	8
Tempo de Uso do Vale Transporte	3	0,86	1	-	1	3
Recarga de Vale Transporte	2	0,57	1	1	-	1
Cadastro para Utilização de Serviço	-	-	1	-	1	-
Acessibilidade	4	1,15	8	4	4	1
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	4	1,15	7	4	3	1
Falta de Rampa de Acessibilidade	-	-	1	-	1	-
Serviços On-line	5	1,43	6	5	1	-
Portal da Internet	4	1,15	4	4	-	-
Formulários On-line	1	0,29	1	1	-	-
Serviços On-line	-	-	1	-	1	-
Via Pública	4	1,15	6	3	3	1
Alteração de Tráfego	3	0,86	4	2	2	1
Desobstrução de Via Pública	1	0,29	1	1	-	-
Veículo abandonado em via pública	-	-	1	-	1	-
Cobrança Indevida	3	0,86	3	2	1	1
Multas	2	0,57	3	2	1	-
Taxa	1	0,29	-	-	-	1
Processo Moroso	4	1,15	2	2	-	2
Cancelamento de Taxa	1	0,29	1	1	-	-
Impugnação de Multa	1	0,29	-	-	-	1
Processo de Indenização	1	0,29	-	-	-	1
Ressarcimento	1	0,29	1	1	-	-
Patrimônio Público	1	0,29	1	1	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	1	0,29	1	1	-	1
Segurança Pública	1	0,29	1	-	1	1
Instalação de Câmeras de Segurança	1	0,29	-	-	-	1
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
Limpeza Pública	1	0,29	1	-	1	1
Remoção de Carcaça de Veículo	1	0,29	1	-	1	1
Área Pública	-	-	1	-	1	-
Estacionamento Público Inadequado	-	-	1	-	1	-
Material/Equipamento	-	-	1	-	1	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Material	-	-	-	-	-	1
	<b>349</b>	<b>100</b>	<b>308</b>	<b>215</b>	<b>93</b>	<b>174</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	12,50	-	-	-	5
Encaminhado para Solicitar Informações	2	6,25	2	1	1	1
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1
Sugestão	26	81,25	23	18	5	8
	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento

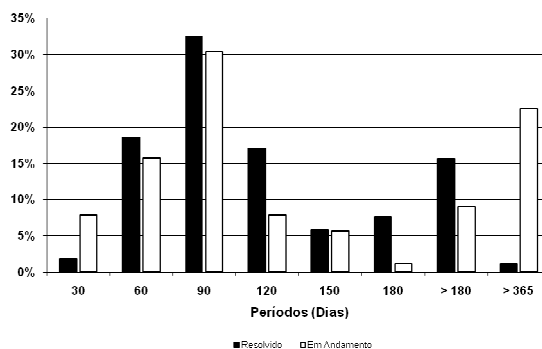


Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



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

Tempo para Resolução x Em Andamento



**SMF – S. M. DE FINANÇAS**

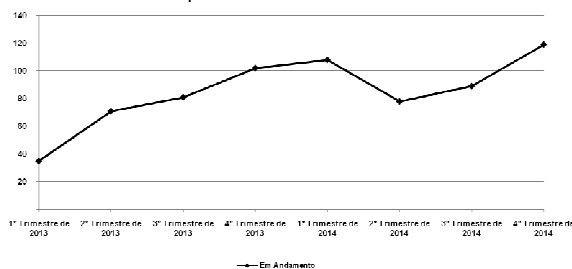
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	2	66,67	2	2	-	-
Assédio Moral	1	33,33	1	1	-	-
	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Processo Moroso	251	74,93	238	162	76	100
Revisão IPTU	45	13,43	53	30	23	20
Restituição IPTU	40	11,94	32	25	7	15
Compensação IPTU	24	7,16	21	18	3	6
Isonomia IPTU	17	5,07	26	16	10	1
Revisão ISSQN	17	5,07	12	6	6	12
Certidão Negativa de Débito	15	4,48	1	1	-	14
Compensação de ISSQN	10	2,99	6	4	2	6
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	10	2,99	9	5	4	5
Cancelamento Débito ISSQN	9	2,69	7	5	2	4
Restituição ISSQN	7	2,09	7	5	2	3
Alteração Cadastral	6	1,79	7	6	1	-
Demora encerramento inscrição municipal	6	1,79	8	5	3	1
Demora encerramento ISSQN	5	1,49	3	3	-	3
Impugnação ISSQN	3	0,90	3	2	1	1
Restituição de Taxa	3	0,90	4	3	1	1
Antecipação de ISSQN	2	0,60	5	2	3	-
Antecipação de lançamento de ISS/Construção Civil	2	0,60	2	2	-	-
Cancelamento de Nota Fiscal	2	0,60	2	2	-	-
Cancelamento de Taxa	2	0,60	2	2	-	-
Certidão de Valor Venal	2	0,60	3	2	1	-
Impugnação de Multa	2	0,60	2	2	-	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	0,60	1	1	-	1
Restituição ITBI	2	0,60	2	2	-	-
(Des)Anexação de Lote	1	0,30	1	-	1	1

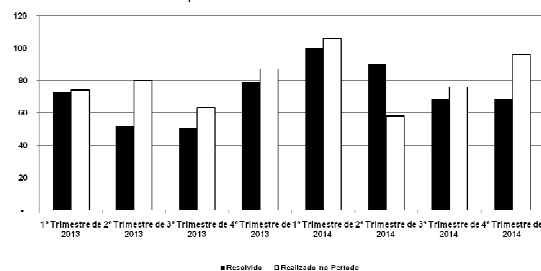
Aprovação de Projeto Residencial	1	0,30	1	1	-	-
Aquisição de Passagem de Pedestre (Viela)	1	0,30	1	1	-	-
Autorização para Demolição de Imóvel	1	0,30	1	1	-	-
Cancelamento Débito IPTU	1	0,30	3	1	2	-
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	1	0,30	1	1	-	-
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	1	0,30	-	-	-	1
Desmembramento de IPTU	1	0,30	3	-	3	1
Doação de Área	1	0,30	-	-	-	1
Efetuar Cadastro	1	0,30	1	1	-	-
Enquadramento de Empresa	1	0,30	1	1	-	-
Imunidade / Não Incidência IPTU	1	0,30	1	1	-	-
Iseção ITBI	1	0,30	-	-	-	1
Opção Simples Nacional	1	0,30	1	1	-	-
Recurso Tributário (JRT)	1	0,30	1	1	-	-
Regularização de Área	1	0,30	1	1	-	-
Ressarcimento	1	0,30	1	1	-	-
Revisão ITBI	1	0,30	1	1	-	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	-	-	-	1
Desdobramento IPTU	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento Gratificação	-	-	-	-	-	1
Serviços On-line	35	10,45	37	30	7	5
NFS-e	21	6,27	21	21	-	-
SIAC	8	2,39	11	6	5	2
Chat Tributário	2	0,60	2	1	1	1
Formulários On-line	2	0,60	2	1	1	1
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	2	0,60	1	1	-	1
Atendimento	31	9,25	25	20	5	12
Qualidade do Atendimento	12	3,58	9	7	2	6
Critério de Atendimento	8	2,39	6	5	1	3
Dificuldades de Contato com a Secretária	4	1,19	5	4	1	-
Demora em Atendimento	3	0,90	2	2	-	1
Horário de Atendimento	3	0,90	2	1	1	2
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,30	1	1	-	-
Transparência e Publicidade da Informação	8	2,39	8	4	4	4
Falta de Informação	5	1,49	7	3	4	2
Divulgação Insuficiente	1	0,30	1	1	-	-
Falta de Identificação dos Funcionários	1	0,30	-	-	-	1
Falta de Qualidade da Informação	1	0,30	-	-	-	1
Fiscalização Ausente/Ineficaz	4	1,19	2	2	-	2
Emissão de Nota Fiscal	4	1,19	2	2	-	2
Cobrança Indevida	4	1,19	3	3	-	1
Notificação Irregular de Cobrança	2	0,60	2	2	-	-
ISS - CENE	1	0,30	1	1	-	-
Multas	1	0,30	-	-	-	1
Abastecimento de Água	1	0,30	-	-	-	1
Corte de Água	1	0,30	-	-	-	1
Patrimônio Público	1	0,30	-	-	-	1
Qualidade do Espaço de Atendimento	1	0,30	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100</b>	<b>313</b>	<b>221</b>	<b>92</b>	<b>126</b>

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

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento

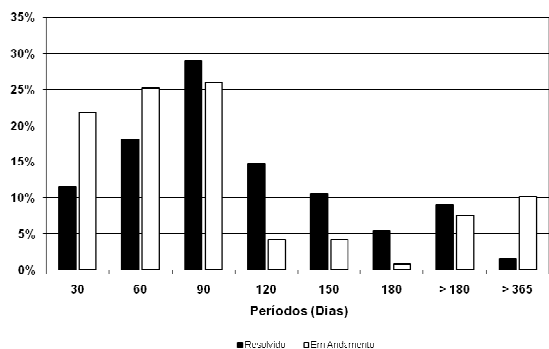


Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



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

Tempo para Resolução x Em Andamento



**SMRH – S. M. DE RECURSO HUMANO**

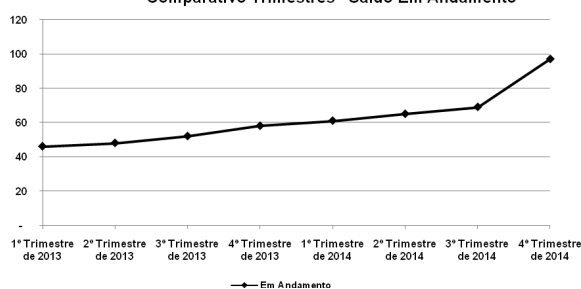
Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	8	25,00	5	3	2	6
Falta do Dever de Urbanidade	7	21,88	5	5	-	2
Abuso Autoridade	4	12,50	3	3	-	1
Dano Moral	4	12,50	3	3	-	1
Omissão	3	9,38	3	3	-	-
Descumprimento de Horário de Trabalho	2	6,25	1	1	-	1
Ameaça	1	3,12	1	1	-	-
Discriminação	1	3,12	1	1	-	-
Falsificação de Documento Público/Particular	1	3,12	1	1	-	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	3,12	1	1	-	-
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Procedimento Administrativo	20	25,00	7	7	-	13
Vale Alimentação	20	25,00	7	7	-	13
Transparência e Publicidade da Informação	19	23,75	10	5	5	26
Concurso Público	14	17,50	5	2	3	19
Falta de Informação	5	6,25	5	3	2	7
Atendimento	14	17,50	14	13	1	2
Qualidade do Atendimento	10	12,50	11	10	1	1
Critério de Atendimento	3	3,75	3	3	-	-
Demora em Atendimento	1	1,25	-	-	-	1
Processo Moroso	20	25,00	13	8	5	35
Certidão Tempo de Serviço	5	6,25	1	1	-	7
Encargo/Rescisão	5	6,25	2	2	-	6
Averbação Tempo de Serviço	4	5,00	3	1	2	6
Plano de Cargos e Salários	2	2,50	3	2	1	-
Aposentadoria	1	1,25	2	1	1	1
Certidão de Inteiro Teor	1	1,25	1	1	-	2

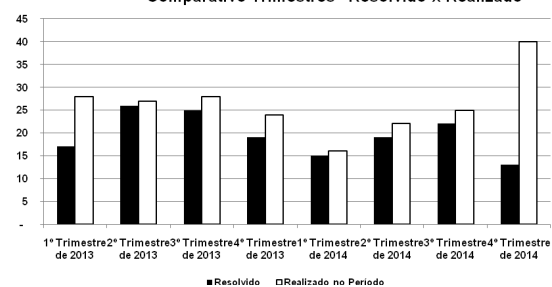
Pagamento de Insalubridade	1	1,25	-	-	-	1
Restituição de Taxa	1	1,25	-	-	-	4
Aalteração Cadastral	-	-	-	-	-	1
Demora no Pagamento de Pensão	-	-	-	-	-	1
Incorporação de Vantagem	-	-	1	-	1	3
Pagamento de Vencimento em Atraso	-	-	-	-	-	1
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Solicitação Abono Permanência	-	-	-	-	-	1
Patrimônio Público	2	2,50	-	-	-	2
Falta de Condições de Trabalho	2	2,50	-	-	-	2
Recurso Humano	2	2,50	1	1	-	2
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	2	2,50	1	1	-	1
Transferência de Servidor (a)	-	-	-	-	-	1
Benefícios	2	2,50	2	2	-	3
Concessão de Benefícios	1	1,25	1	1	-	3
Corte de benefício	1	1,25	1	1	-	-
Fiscalização Ausente/Ineficaz	1	1,25	1	1	-	-
Execução de Contrato (Licitação)	1	1,25	1	1	-	-
Segurança Pública	-	-	2	-	2	-
Falta de Segurança	-	-	2	-	2	-
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>83</b>

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	3	21,43	1	1	-	2
Encaminhado para Providência	2	14,29	-	-	-	3
Encaminhado para Solicitar Informações	1	7,14	1	1	-	1
Elogio	3	21,43	3	3	-	-
Sugestão	5	35,71	1	1	-	6
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento

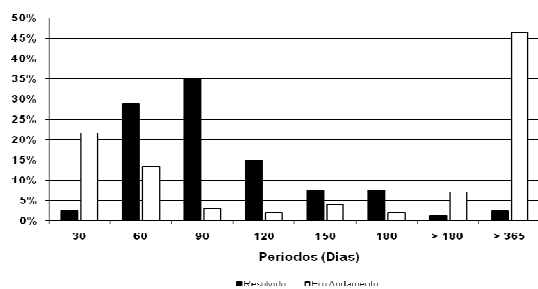


Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



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

Tempo para Resolução x Em Andamento



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