

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES**4º TRIMESTRE DE 2015**

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 2015, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	Trimestre	
	Total	(%)
Protocolo	860	28,52
Orientação	906	30,05
Procedimento	1.249	41,43
	3.015	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	694	80,70
Anônimo	130	15,12
Não autoriza a identificação	36	4,19
	860	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)	965	54,64
Internet	749	42,41
Pessoal	48	2,72
Carta	4	0,23
	1.766	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	871	
Resolvido	762	
Em Andamento	1.619	

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 2015.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos no quarto trimestre de 2015.

"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	13	18,31	15	1	14	22
Falta do Dever de Urbanidade	11	15,49	10	1	9	21
Discriminação	8	11,27	3	1	2	7
Omissão	6	8,45	5	1	4	9
Dano Moral	5	7,04	9	1	8	11
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	5	7,04	6	-	6	7
Descumprimento de Horário de Trabalho	4	5,63	5	2	3	3
Furto	3	4,23	2	2	-	3
Outros	3	4,23	3	1	2	3
Infração ao E.C.A.	2	2,82	2	-	2	2
Prevaricação	2	2,82	2	1	1	2
Agressão Física	1	1,41	-	-	-	1
Apropriação Indébita	1	1,41	4	-	4	2
Assédio Moral	1	1,41	3	-	3	3
Atentado Violento ao Pudor	1	1,41	1	1	-	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	1,41	2	1	1	-
Desvio de Função	1	1,41	1	-	1	1
Desvio de Materiais/Verbas	1	1,41	3	-	3	4

Erro Médico	1	1,41	-	-	-	1
Maus Tratos	1	1,41	-	-	-	1
Ameaça	-	-	-	-	-	5
Danos ao Meio Ambiente	-	-	2	-	2	1
Estelionato	-	-	1	-	1	1
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	5
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	5	-	5	8
Peculato	-	-	1	-	1	2
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
	71	100	86	13	73	126

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	77	9,66	51	2	49	330
Atendimento	145	18,19	103	16	87	210
Fiscalização Ausente/Ineficaz	73	9,16	67	13	54	142
Processo Moroso	110	13,8	111	24	87	139
Consulta Médica	40	5,02	33	1	32	77
Transporte Público Coletivo	39	4,89	32	1	31	75
Transparência e Publicidade da Informação	23	2,89	26	3	23	57
Exame	33	4,14	27	3	24	56
Via Pública	34	4,27	28	3	25	50
Recurso Humano	25	3,14	20	2	18	50
Medicamento	33	4,14	10	-	10	46
Material/Equipamento	14	1,76	10	1	9	45
Área Pública	18	2,26	12	1	11	41
Limpeza Pública	18	2,26	14	2	12	38
Sinalização	6	0,75	9	-	9	34
Patrimônio Público	17	2,13	17	-	17	28
Benefícios	29	3,64	58	17	41	22
Redutor de Velocidade do Trânsito	7	0,88	8	2	6	22
Cirurgia	11	1,38	7	3	4	21
Água Pluvial	6	0,75	7	-	7	17
Procedimento Administrativo	6	0,75	4	2	2	10
Calçamento/Muramento	3	0,38	7	1	6	8
Documentação	3	0,38	4	-	4	7
Acessibilidade	7	0,88	2	1	1	6
Serviços On-line	8	1	9	4	5	4
Saneamento Básico	4	0,5	3	2	1	4
Segurança Pública	2	0,25	-	-	-	3
Visita Domiciliar	2	0,25	2	-	2	3
Cobrança Indevida	1	0,13	1	-	1	3
Zoonoses	1	0,13	-	-	-	3
Abastecimento de Água	2	0,25	2	-	2	2
Vagas Ensino Público	-	0	4	-	4	1
	797	100	688	104	584	1.554

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	24	26,37	26	16	10	9
Sugestão	20	21,98	14	4	10	37
Encaminhado para Ciência	17	18,68	7	4	3	23
Encaminhado para Providência	24	26,37	10	4	6	30
Encaminhado para Solicitar Informações	6	6,59	14	4	10	9
	91	100	71	32	39	108

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	158	22,64
Válidos	540	77,36
	698	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	212	39,26
Feminino	328	60,74

540	100
------------	------------

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	3	0,56
18 - 30	64	11,85
31 - 40	125	23,15
41 - 50	115	21,30
51 - 59	101	18,70
A partir de 60	132	24,44
	540	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	2	0,37
Ensino Fundamental Incompleto	36	6,67
Ensino Fundamental	50	9,26
Ensino Médio Incompleto	11	2,04
Ensino Médio	191	35,37
Ensino Superior Incompleto	37	6,85
Ensino Superior	212	39,26
Optou por não responder	1	0,19
	540	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	104	19,26
Do lar	63	11,67
Autônomo	87	16,11
Desempregado	33	6,11
Setor Público	85	15,74
Setor Privado	150	27,78
Terceiro Setor	2	0,37
Setor Informal	3	0,56
Estudante	12	2,22
Optou por não responder	1	0,19
	540	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	141	26,11
Noroeste	53	9,81
Norte	108	20,00
Sudoeste	75	13,89
Sul	147	27,22
Outras Cidades	16	2,96
	540	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	412	76,30
Negra	32	5,93
Amarela	7	1,30
Parda	64	11,85
Indígena	1	0,19
Outros	24	4,44
	540	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Processo Moroso	24	6	14	5	14
Arborização	23	1	15	9	16
Atendimento	20	11	14	13	37
Fiscalização Ausente/Ineficaz	8	3	6	4	5
Medicamento	7	4	5	7	7
Consulta Médica	2	9	9	2	13
Benefícios	1	5	5	2	2
Exame	6	5	7	4	6
Via Pública	3	1	7	10	6
Procedimento Administrativo	-	-	1	-	-
Cirurgia	3	2	-	3	2
Transporte Público Coletivo	6	-	6	3	5

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

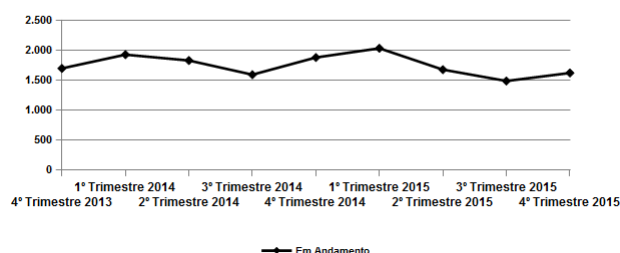
4º TRIMESTRE DE 2015

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 2015, referente à avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais.

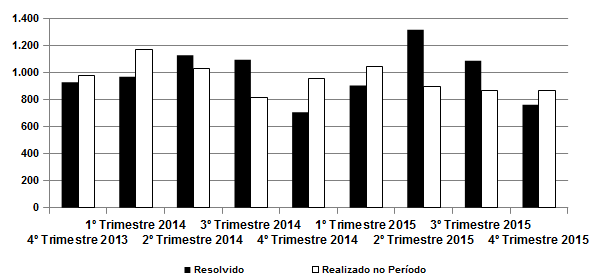
Resumo dos Encaminhamentos					
Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	274	209	23	186	536
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	186	141	19	122	524
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	74	62	5	57	171
SMF - S.M. de Finanças	91	94	20	74	88
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	29	66	19	47	70
SMU - S.M. de Urbanismo	43	49	9	40	62
SME - S.M. de Educação	56	40	10	30	54
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	12	11	2	9	11
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	18	15	9	6	10
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	11	6	3	3	10
SMCOM - S.M. de Comunicação	5	1	1	-	9
SMC - S.M. de Cultura	7	4	1	3	7
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	8	9	2	7	6
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	4	5	-	5	6
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	4	9	2	7	6
SMCG - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	9	6	4	2	5
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	3	1	-	1	5
SMH - S.M. de Habitação	1	1	-	1	5
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	4	3	1	2	4
SMCGP - S. M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	2	-	-	-	4
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	8	6	5	1	3
SMAJ - PROCON	3	-	-	-	3
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	2	3	-	3	3
Outros Órgãos	2	3	-	3	3
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	2	-	-	-	3
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	4	6	2	4	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	3	4	1	3	2
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	-	-	-	2
OGM - Ouvidoria Geral do Município	2	2	2	-	1
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	1	1	-	1	1
SMA - S.M. de Administração	1	1	-	1	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	-	1	-	1	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	-	-	-	-	1
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	1	2	1	1	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	-	-	-	-	-

GP - Departamento de Defesa Civil	-	-	-	-	-
Fundação José Pedro de Oliveira	-	1	-	1	-
Total	871	762	141	621	1.619

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Resumo dos Encaminhamentos dos Trimestres					
Trimestre	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
4º Trimestre 2013	977	929	121	808	1.695
1º Trimestre 2014	1.173	970	176	794	1.924
2º Trimestre 2014	1.031	1.129	247	882	1.826
3º Trimestre 2014	814	1.097	203	894	1.590
4º Trimestre 2014	960	708	110	598	1.876
1º Trimestre 2015	1.043	906	166	740	2.030
2º Trimestre 2015	894	1.318	224	1.094	1.674
3º Trimestre 2015	864	1.089	224	865	1.485
4º Trimestre 2015	871	762	141	621	1.619

Resolvido – Quantidade (%) de todos os encaminhamentos resolvidos dentro do quarto trimestre de 2015.

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

Abaixo, seguem detalhados os dados dos 5 (cinco) Órgãos Públicos Municipais com maior número de encaminhamentos em andamento no quarto trimestre de 2015.

SMS - S. M. DE SAÚDE

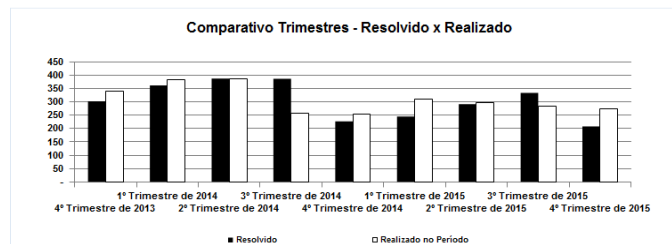
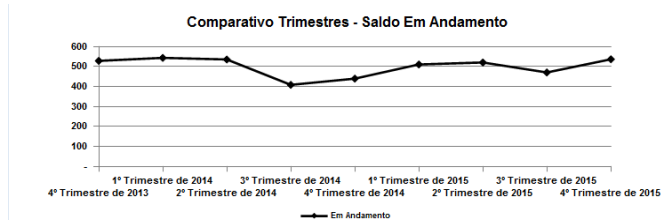
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	4	28,57	4	-	4	12
Abuso Autoridade	3	21,43	3	-	3	9
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	21,43	2	-	2	5
Discriminação	2	14,29	1	-	1	2
Erro Médico	1	7,14	-	-	-	1
Omissão	1	7,14	1	-	1	5
Ameaça	-	-	-	-	-	4
Apropriação Indébita	-	-	2	-	2	1
Assédio Moral	-	-	1	-	1	1
Dano Moral	-	-	2	-	2	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	-	-	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	3
Estelionato	-	-	1	-	1	1
Furto	-	-	-	-	-	1
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	5
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	6
Peculato	-	-	1	-	1	2
Prevaricação	-	-	-	-	-	1

14	100	21	-	21	65
----	-----	----	---	----	----

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
ATENDIMENTO	89	32,60	71	5	66	156
Qualidade do Atendimento	38	13,92	20	-	20	71
Demora em Atendimento	27	9,89	17	2	15	44
Critério de Atendimento	10	3,66	14	1	13	21
Dificuldades de Contato com a Secretaria	6	2,20	4	1	3	5
Horário de Atendimento	5	1,83	6	1	5	8
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	3	1,10	10	-	10	7
MEDICAMENTO	32	11,72	9	-	9	45
Falta de Medicamento	30	10,99	6	-	6	43
Falta de Vacina	1	0,37	2	-	2	1
Qualidade de Medicamento	1	0,37	-	-	-	1
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	-	-	1	-	1	-
EXAME	30	10,99	25	2	23	53
Demora em Marcar Exame	27	9,89	20	2	18	42
Extravio de Resultado de Exame	2	0,73	-	-	-	2
Demora para Resultado e Entrega de Exame	1	0,37	5	-	5	6
Impossibilidade de Realização do Exame	-	-	-	-	-	3
CONSULTA MÉDICA	39	14,29	32	1	31	76
Demora em Marcar Consulta	19	6,96	17	-	17	32
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	14	5,13	9	-	9	33
Consulta Desmarcada	5	1,83	5	1	4	9
Sistema para Agendamento de Consulta	1	0,37	-	-	-	1
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	-	-	1	-	1	1
RECURSO HUMANO	21	7,69	13	1	12	46
Falta de Médico	14	5,13	9	1	8	26
Falta de Dentista	2	0,73	1	-	1	3
Nº Servidores insuficiente	2	0,73	-	-	-	5
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	2	0,73	2	-	2	8
Falta de servidor	1	0,37	1	-	1	3
Falta de Psicólogo	-	-	-	-	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	17	6,23	16	4	12	54
Vigilância Sanitária	10	3,66	8	2	6	32
Serviço de Vigilância em Alimentos	5	1,83	5	2	3	5
Vistoria Possível Foco de Dengue	2	0,73	2	-	2	16
Limpeza de Terreno Particular	-	-	-	-	-	1
Vistoria Animais	-	-	1	-	1	-
CIRURGIA	7	2,56	6	3	3	17
Demora em Marcar Cirurgia	7	2,56	5	3	2	14
Cirurgia Desmarcada	-	-	1	-	1	2
Cirurgia Não Realizada	-	-	-	-	-	1
MATERIAL/EQUIPAMENTO	14	5,13	10	1	9	44
Falta de Material	6	2,20	3	1	2	10
Falta de Manutenção dos Equipamentos	3	1,10	6	-	6	25
Falta de Equipamentos	2	0,73	-	-	-	5
Demora na Entrega de Material	1	0,37	-	-	-	1
Falta de Mobiliário	1	0,37	-	-	-	1
Qualidade do Material	1	0,37	1	-	1	2
PATRIMÔNIO PÚBLICO	10	3,66	11	-	11	17
Estrutura Precária de CS	4	1,47	4	-	4	7
Falta de Limpeza e Higiene no Local	3	1,10	2	-	2	3
Demora na Construção de Equipamento Público	1	0,37	-	-	-	1
Falta de Água Refrigerada	1	0,37	1	-	1	1
Qualidade do Espaço de Atendimento	1	0,37	1	-	1	1
Falta de Condições de Trabalho	-	-	2	-	2	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	-	-	1	-	1	3
DOCUMENTAÇÃO	3	1,10	3	-	3	7
Extravio de Prontuário	3	1,10	3	-	3	6
Extravio de encaminhamento para exame	-	-	-	-	-	1
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	4	1,47	5	1	4	11
Falta de Informação	2	0,73	4	-	4	9

Qualidade na Informação/Orientação	2	0,73	1	1	-	2
PROCESSO MOROSO	3	1,10	2	-	2	8
Abertura de Prontuário	1	0,37	2	-	2	1
Demora para Entrega de Documento	1	0,37	-	-	-	3
Demora para Entrega de Prótese	1	0,37	-	-	-	1
Atraso no Pagamento de Fornecedor	-	-	-	-	-	1
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
VISITA DOMICILIAR	2	0,73	2	-	2	3
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	1	0,37	2	-	2	2
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,37	-	-	-	1
ZOOZOSES	1	0,37	-	-	-	3
Infestação Animais	1	0,37	-	-	-	3
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	1	0,37	3	1	2	2
Transferência de CS	1	0,37	3	1	2	-
Transferência Internação	-	-	-	-	-	1
Transferência Médico	-	-	-	-	-	1
BENEFÍCIOS	-	-	2	-	2	5
Demora Entrega de Benefícios	-	-	-	-	-	1
Suspensão Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Transporte de Paciente	-	-	2	-	2	3
ÁREA PÚBLICA	-	-	-	-	-	1
Mau Estado de Conservação	-	-	-	-	-	1
SANEAMENTO BÁSICO	-	-	-	-	-	1
Víela Sanitária	-	-	-	-	-	1
TOTAL	273	100	210	19	191	549

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	8	47,06	6	4	2	4
Sugestão	3	17,65	3	1	2	3
Encaminhado para Providência	4	23,53	1	-	1	7
Encaminhado para Ciência	2	11,76	2	-	2	4
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	-	-	-	1
TOTAL	17	100	12	5	7	19



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
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
1º Trimestre de 2015	311	246	25	221	510
2º Trimestre de 2015	297	292	42	250	520
3º Trimestre de 2015	285	335	62	273	470
4º Trimestre de 2015	274	209	23	186	536

SMSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido	Resolvido	Em
---------------------------	----------	-----------	----

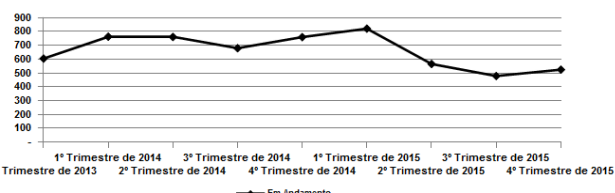
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	Andamento
Falta do Dever de Urbanidade	1	100	1	1	-	-
Abuso Autoridade	-	-	1	-	1	1
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	1
Desvio de Função	-	-	1	-	1	-
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	-
Furto	-	-	-	-	-	1
Utilização de maquinário p/ uso particular	-	-	-	-	-	1
Total	1	100	5	1	4	4

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
ARBORIZAÇÃO	77	44,00	51	2	49	329
Poda/Extração Árvore	76	43,43	50	2	48	324
Retirada de Galhos	1	0,57	1	-	1	2
Cauterização de raiz da árvore	-	-	-	-	-	2
Plantio de Árvore	-	-	-	-	-	1
VIA PÚBLICA	30	17,14	24	3	21	44
Buracos	24	13,71	13	1	12	32
Pavimentação	3	1,71	4	-	4	5
Falta de Iluminação na Rua	2	1,14	3	2	1	-
Recapeamento	1	0,57	1	-	1	3
Conserto de Via Pública Danificada	-	-	-	-	-	2
Construção de Passarela	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Recapeamento	-	-	-	-	-	1
Reparo no Asfalto	-	-	2	-	2	-
Viela de Pedestre	-	-	-	-	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	20	11,43	12	4	8	28
Limpeza de Terreno Particular	11	6,29	7	3	4	12
Calçamento e Muramento	6	3,43	3	1	2	9
Construção Irregular	1	0,57	-	-	-	1
Corte Ilegal de Árvore	1	0,57	-	-	-	4
Uso Indevido de Área Pública	1	0,57	-	-	-	2
Uso Irregular de Solo Público	-	-	1	-	1	-
Vistoria em Imóvel	-	-	1	-	1	-
LIMPEZA PÚBLICA	17	9,71	11	2	9	36
Conservação de Área Pública	5	2,86	1	-	1	24
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	4	2,29	1	-	1	4
Qualidade da Coleta Seletiva	2	1,14	2	1	1	1
Qualidade da Limpeza	2	1,14	1	-	1	2
Acondicionamento Irregular de Lixo	1	0,57	-	-	-	1
Armazenamento de Material Inadequado	1	0,57	-	-	-	1
Ausência de Coleta Seletiva	1	0,57	1	1	-	-
Horário da Coleta Seletiva	1	0,57	-	-	-	1
Ausência de Coleta de Lixo	-	-	1	-	1	-
Demora coleta de lixo	-	-	1	-	1	-
Falta de Contêiner	-	-	1	-	1	-
Implantação de Lixeira	-	-	1	-	1	-
Retirada de Entulhos	-	-	1	-	1	2
ÁREA PÚBLICA	10	5,71	4	-	4	29
Falta Iluminação em Praça/Jardim	5	2,86	1	-	1	13
Mau Estado de Conservação	3	1,71	1	-	1	12
Falta de Iluminação em Túnel	1	0,57	-	-	-	1
Revitalização de Área Pública	1	0,57	1	-	1	1
Falta de Alambração	-	-	-	-	-	1
Recolocação de Brinquedos em Praça	-	-	-	-	-	1
Segurança	-	-	1	-	1	-
ÁGUA PLUVIAL	6	3,43	7	-	7	17
Limpeza de Boca de Lobo	3	1,71	1	-	1	4
Construção de Canaleta	1	0,57	-	-	-	1
Vistoria em Boca de Lobo	1	0,57	2	-	2	4
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	1	0,57	-	-	-	2
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Grade de Boca de Lobo	-	-	-	-	-	2
Solicitação de Boca de Lobo	-	-	2	-	2	2
CALÇAMENTO/MURAMENTO	3	1,71	7	1	6	8
Conserto de Passeio Danificado	2	1,14	5	-	5	5
Rebaixamento de Guia	1	0,57	1	1	-	-
Conservação de Passeio Público	-	-	-	-	-	2
Falta de Passeio Pavimentando	-	-	1	-	1	1
ACESSIBILIDADE	2	1,14	-	-	-	2
Desobstrução de passeio público	2	1,14	-	-	-	2
SANEAMENTO BÁSICO	2	1,14	1	1	-	2

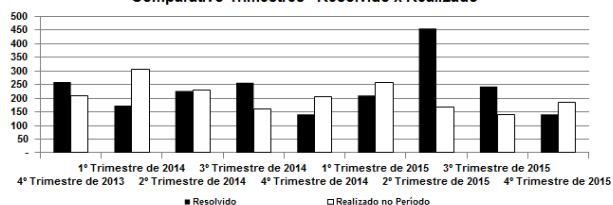
Viela Sanitária	2	1,14	1	1	-	2
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	1	0,57	-	-	-	1
Controle de Frequência	1	0,57	-	-	-	1
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	2	1,14	3	-	3	9
Falta de Informação	1	0,57	3	-	3	8
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,57	-	-	-	1
PATRIMÔNIO PÚBLICO	2	1,14	5	-	5	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	1	0,57	4	-	4	2
Qualidade da Revitalização	1	0,57	-	-	-	2
Cobertura para Quadra Poliesportiva	-	-	-	-	-	1
Falta de Revitalização em Praça	-	-	1	-	1	-
ATENDIMENTO	2	1,14	2	-	2	3
Qualidade do Atendimento	1	0,57	-	-	-	2
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,57	-	-	-	1
Horário de Atendimento	-	-	2	-	2	-
RECURSO HUMANO	1	0,57	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,57	-	-	-	1
MATERIAL/EQUIPAMENTO	-	-	-	-	-	1
Falta de Equipamentos	-	-	-	-	-	1
REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO	-	-	1	-	1	-
Implantação de Lombada	-	-	1	-	1	-
SINALIZAÇÃO	-	-	1	-	1	-
Placa de Identificação de Praça	-	-	1	-	1	-
Total	175	100	129	13	116	515

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	4	21,05	3	2	1	3
Encaminhado para Providência	7	36,84	3	1	2	7
Encaminhado para Solicitar Informações	-	0,00	3	-	3	1
Elogio	2	10,53	3	2	1	-
Sugestão	6	31,58	3	1	2	9
Total	19	100	15	6	9	20

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



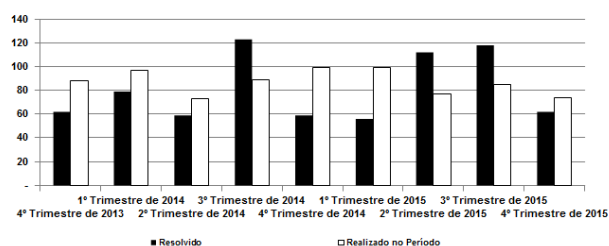
Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
4º Trimestre de 2013	209	260	12	248	604
1º Trimestre de 2014	307	173	32	141	762
2º Trimestre de 2014	229	227	54	173	760
3º Trimestre de 2014	161	257	33	224	679
4º Trimestre de 2014	207	141	9	132	759
1º Trimestre de 2015	257	210	34	176	820
2º Trimestre de 2015	169	456	40	416	565
3º Trimestre de 2015	139	243	22	221	478
4º Trimestre de 2015	186	141	19	122	524

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO	37	48,68	31	-	31	74
Não Cumprimento de Horário	18	23,68	17	-	17	24
Linhas de Ônibus Insuficientes	8	10,53	5	-	5	15
Não Cumprimento de Itinerário	4	5,26	5	-	5	12
Alteração Itinerário de Ônibus	3	3,95	-	-	-	3
Condução Perigosa	1	1,32	1	-	1	1
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	1	1,32	1	-	1	3
Mau Estado Conservação Ônibus	1	1,32	-	-	-	5
Mudança de Ponto de Ônibus	1	1,32	-	-	-	1
Cartão do Bilhete Único	-	-	-	-	-	1
Horário do Transporte Coletivo	-	-	-	-	-	5
Melhoria de Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	2
Rodoviária	-	-	1	-	1	-
Valor da Tarifa	-	-	-	-	-	2
REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO	7	9,21	7	2	5	22
Implantação de Lombada	5	6,58	6	2	4	17
Retirada de Lombada	1	1,32	1	-	1	2
Retirada de Radar	1	1,32	-	-	-	1
Implantação de radar	-	-	-	-	-	2
BENEFÍCIOS	6	7,89	2	2	-	5
Transporte Programa PAI	5	6,58	2	2	-	4
Corte de benefício	1	1,32	-	-	-	1
SINALIZAÇÃO	6	7,89	8	-	8	34
Falta Sinalização Trânsito	4	5,26	4	-	4	14
Demora na Implantação de Sinalização	2	2,63	2	-	2	9
Critério para Implantação de Sinalização	-	-	-	-	-	1
Manutenção de Sinalização Viária	-	-	2	-	2	10
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	3	3,95	3	-	3	7
Falta de Informação	3	3,95	2	-	2	6
Concurso Público	-	-	1	-	1	-
Qualidade na Informação/Orientação	-	-	-	-	-	1
ACESSIBILIDADE	3	3,95	1	1	-	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	2	2,63	1	1	-	1
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	1,32	-	-	-	1
ATENDIMENTO	4	5,26	1	-	1	7
Qualidade do Atendimento	2	2,63	1	-	1	3
Critério de Atendimento	1	1,32	-	-	-	1
Dificuldades de Contato com a Secretária	1	1,32	-	-	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	-	-	-	-	-	2
VIA PÚBLICA	2	2,63	3	-	3	4
Alteração de Tráfego	1	1,32	1	-	1	3
Estudo de Circulação	1	1,32	-	-	-	1
Ciclovía	-	-	1	-	1	-
Veículo abandonado em via pública	-	-	1	-	1	-
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	3	3,95	-	-	-	7
Bilhete Único	1	1,32	-	-	-	3
Tempo de Uso do Vale Transporte	1	1,32	-	-	-	1
Uso Irregular do Bilhete Único	1	1,32	-	-	-	1
Critério para Obtenção do Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
Recarga de Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	3	3,95	2	-	2	4
Fiscalização de Ônibus	1	1,32	-	-	-	1
Fiscalização de Trânsito	1	1,32	2	-	2	2
Uso Indevido de Área Pública	1	1,32	-	-	-	1
PROCESSO MOROSO	1	1,32	-	-	-	2
Impugnação de Multa	1	1,32	-	-	-	1
Transferência de Permissão	-	-	-	-	-	1
LIMPEZA PÚBLICA	1	1,32	1	-	1	1
Remoção de Carcaça de Veículo	1	1,32	-	-	-	1

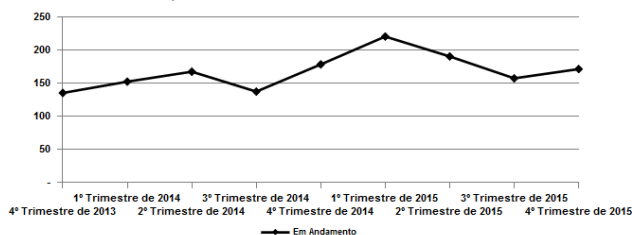
Remoção de Veículo	-	-	1	-	1	-
COBRANÇA INDEVIDA	-	-	-	-	-	1
Taxa	-	-	-	-	-	1
PATRIMÔNIO PÚBLICO	-	-	1	-	1	1
Falta de Condições de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
SEGURANÇA PÚBLICA	-	-	-	-	-	1
Instalação de Câmeras de Segurança	-	-	-	-	-	1
76	100	60	5	55	172	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	3	100,00	-	-	-	5
Encaminhado para Providência	-	-	-	-	-	1
3	100	-	-	-	-	6

Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido		Em Andamento
		Total	Realizado em Período Anterior	
4º Trimestre de 2013	88	62	7	135
1º Trimestre de 2014	97	79	14	152
2º Trimestre de 2014	73	59	11	167
3º Trimestre de 2014	89	123	14	137
4º Trimestre de 2014	99	59	3	178
1º Trimestre de 2015	99	56	11	220
2º Trimestre de 2015	77	112	17	190
3º Trimestre de 2015	85	118	19	157
4º Trimestre de 2015	74	62	5	171

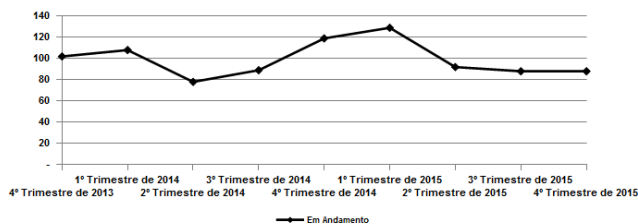
SMF - S. M. DE FINANÇAS

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
PROCESSO MOROSO	78	88,64	84	16	68	78
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	14	15,91	4	1	3	13
Revisão IPTU	14	15,91	22	3	19	17
Restituição IPTU	12	13,64	8	2	6	12
Isenção IPTU	6	6,82	4	1	3	5
Restituição ISSQN	5	5,68	3	1	2	6
Demora encerramento inscrição municipal	4	4,55	4	4	-	-
Revisão ISSQN	4	4,55	7	-	7	4
Isenção ITBI	3	3,41	1	1	-	2
Cancelamento de Nota Fiscal	2	2,27	2	1	1	1
Cancelamento Débito IPTU	2	2,27	2	-	2	2
Compensação de ISSQN	2	2,27	2	-	2	5
Compensação IPTU	2	2,27	3	-	3	2
Registro de Nota Fiscal Eletrônica	2	2,27	1	1	-	1
Alteração Cadastral	1	1,14	3	1	2	-

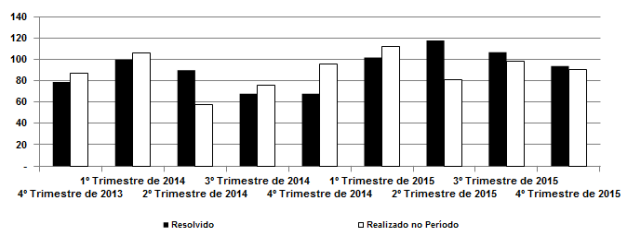
Cadastro Nacional de Estabelecimentos	1	1,14	-	-	-	1
Cancelamento de Guia	1	1,14	-	-	-	1
Cancelamento Débito ISSQN	1	1,14	6	-	6	4
Impugnação ISSQN	1	1,14	1	-	1	1
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	1	1,14	2	-	2	1
Aquisição de Passagem de Pedestre (Viela)	-	-	1	-	1	-
Atraso no Pagamento de Fornecedor	-	-	1	-	1	-
Certidão Negativa de Débito	-	-	1	-	1	-
Demora encerramento ISSQN	-	-	1	-	1	-
Imunidade / Não Incidência IPTU	-	-	2	-	2	-
Isenção de ISSQN	-	-	1	-	1	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	-	-	1	-	1	-
Restituição de Taxa	-	-	1	-	1	-
ATENDIMENTO	5	5,68	2	1	1	4
Qualidade do Atendimento	5	5,68	1	1	-	4
Critério de Atendimento	-	-	1	-	1	-
SERVIÇOS ON-LINE	3	3,41	4	1	3	2
SIAC	2	2,27	4	1	3	1
Emissão de Documento	1	1,14	-	-	-	1
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	1	1,14	4	-	4	2
Falta de Informação	1	1,14	3	-	3	2
Qualidade na Informação/Orientação	-	-	1	-	1	-
COBRANÇA INDEVIDA	1	1,14	-	-	-	1
Notificação Irregular de Cobrança	1	1,14	-	-	-	1
88	100,00	94	18	76	87	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	1	25,00	-	-	-	1
Encaminhado para Providência	-	-	1	-	1	-
Encaminhado para Solicitar Informações	-	-	1	-	1	-
Elogio	2	50,00	2	2	-	-
Sugestão	1	25,00	-	-	-	1
4	100,00	4	2	2	2	

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
4º Trimestre de 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

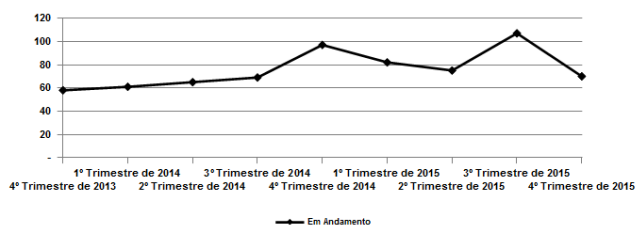
1º Trimestre de 2015	112	102	25	77	129
2º Trimestre de 2015	81	118	20	98	92
3º Trimestre de 2015	98	107	36	71	88
4º Trimestre de 2015	91	94	20	74	88

SMRH - S. M. DE RECURSOS HUMANOS

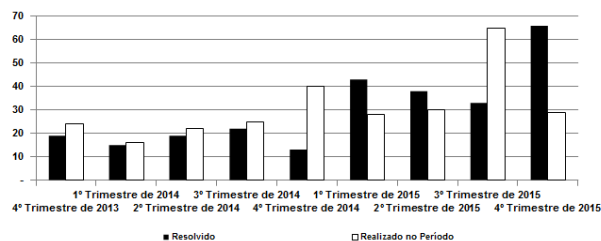
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Atentado Violento ao Pudor	1	25,00	1	1	-	-
Dano Moral	1	25,00	1	1	-	2
Falta do Dever de Urbanidade	1	25,00	-	-	-	3
Outros	1	25,00	-	-	-	1
Abuso Autoridade	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	2
4	100	3	2	1	9	

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	20	74,07	55	16	39	4
Vale Alimentação	20	74,07	55	16	39	4
PROCESSO MOROSO	5	18,52	4	1	3	30
Aposentadoria	1	3,70	-	-	-	2
Certidão de Inteiro Teor	1	3,70	-	-	-	2
Certidão Tempo de Serviço	1	3,70	-	-	-	6
Licença Prêmio	1	3,70	1	1	-	1
Não Pagamento Gratificação	1	3,70	-	-	-	1
Alteração Cadastral	-	-	-	-	-	1
Averbação Tempo de Serviço	-	-	1	-	1	8
Demora no Pagamento de Licença Prêmio	-	-	1	-	1	-
Demora no Pagamento de Pensão	-	-	-	-	-	1
Encargo/Rescisão	-	-	-	-	-	1
Incorporação de Vantagem	-	-	-	-	-	1
Pagamento de Vencimento em Atraso	-	-	-	-	-	1
Plano de Cargos e Salários	-	-	1	-	1	-
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Restituição de Taxa	-	-	-	-	-	4
ATENDIMENTO	1	3,70	1	-	1	2
Qualidade do Atendimento	1	3,70	1	-	1	2
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	1	3,70	1	-	1	16
Qualidade na Informação/Orientação	1	3,70	-	-	-	1
Concurso Público	-	-	-	-	-	9
Falta de Informação	-	-	1	-	1	6
BENEFÍCIOS	-	-	-	-	-	3
Concessão de Benefícios	-	-	-	-	-	3
RECURSO HUMANO	-	-	-	-	-	1
Transferência de Servidor (a)	-	-	-	-	-	1
27	100	61	17	44	56	

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 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
1º Trimestre de 2015	28	43	7	36	82
2º Trimestre de 2015	30	38	7	31	75
3º Trimestre de 2015	65	33	14	19	107
4º Trimestre de 2015	29	66	19	47	70

Campinas, 21 de março de 2016

DANIEL SANTINI
Ouvidor Geral do Município