

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

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 anual de 2015, referente às atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Atendimentos	2015	
	Total	(%)
Protocolo	3.646	29,11
Orientação	3.547	28,32
Procedimento	5.330	42,56
	12.523	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	2015	
	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.874	78,83
Anônimo	612	16,79
Não autoriza a identificação	160	4,39
	3.646	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	2015	
	Total	(%)
Telefone (0800-7727456)	3.830	53,25
Internet	3.156	43,88
Pessoal	189	2,63
Carta	18	0,25
	7.193	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	2015	
	Total	(%)
Realizados no Período	3672	
Resolvido	3989	
Em Andamento	1619	

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 em 2015.

"Realizado no Período" demonstra a quantidade de encaminhamentos realizados e resolvidos em 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	52	18,12	59	39	20	22
Falta do Dever de Urbanidade	52	18,12	53	38	15	21
Dano Moral	24	8,36	22	18	4	11
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	21	7,32	18	15	3	7
Omissão	21	7,32	25	15	10	9
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	14	4,88	40	14	26	8
Descumprimento de Horário de Trabalho	13	4,53	16	11	5	3
Discriminação	11	3,83	4	4	-	7
Prevaricação	9	3,14	10	7	3	2
Outros	8	2,79	6	5	1	3
Assédio Moral	7	2,44	10	6	4	3
Apropriação Indébita	6	2,09	8	5	3	2
Furto	6	2,09	5	5	-	3
Infração ao E.C.A.	6	2,09	6	4	2	2
Desvio de Função	5	1,74	4	4	-	1
Desvio de Materiais/Verbas	5	1,74	5	4	1	4
Estelionato	5	1,74	5	5	-	1
Ameaça	3	1,05	8	2	6	5
Corrupção Ativa/Passiva	3	1,05	3	3	-	-

Agressão Física	2	0,70	3	1	2	1
Improbidade Administrativa	2	0,70	5	2	3	5
Tráfico de Influência	2	0,70	2	2	-	-
Utilização de maquinário p/ uso particular	2	0,70	2	1	1	1
Atentado Violento ao Pudor	1	0,35	1	1	-	-
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	0,35	1	1	-	-
Condescendência Criminosa	1	0,35	1	1	-	-
Danos ao Meio Ambiente	1	0,35	2	1	1	1
Danos ao Patrimônio Público	1	0,35	1	1	-	-
Erro Médico	1	0,35	-	-	-	1
Maus Tratos	1	0,35	4	-	4	1
Usurpação de Função Pública	1	0,35	1	1	-	-
Concussão	-	-	1	-	1	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
Peculato	-	-	1	-	1	2
	287	100	333	216	117	12

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Arborização	278	8,05	446	106	340	330
Atendimento	536	15,53	497	362	135	210
Fiscalização Ausente/Ineficaz	398	11,53	453	305	148	142
Processo Moroso	478	13,85	511	366	145	139
Consulta Médica	170	4,92	149	108	41	77
Transporte Público Coletivo	167	4,84	165	110	55	75
Transparência e Publicidade da Informação	114	3,30	126	83	43	57
Exame	133	3,85	107	87	20	56
Via Pública	150	4,35	176	103	73	50
Recurso Humano	147	4,26	167	113	54	50
Medicamento	113	3,27	87	71	16	46
Material/Equipamento	87	2,52	84	61	23	45
Área Pública	77	2,23	74	46	28	41
Limpeza Pública	106	3,07	157	85	72	38
Sinalização	31	0,90	41	14	27	34
Patrimônio Público	77	2,23	81	59	22	28
Redutor de Velocidade do Trânsito	22	0,64	19	12	7	22
Benefícios	113	3,27	101	99	2	22
Cirurgia	34	0,98	26	20	6	21
Água Pluvial	38	1,10	49	24	25	17
Procedimento Administrativo	28	0,81	45	20	25	10
Calçamento/Muramento	23	0,67	26	16	10	8
Documentação	20	0,58	19	14	5	7
Acessibilidade	16	0,46	15	10	5	6
Saneamento Básico	14	0,41	16	11	5	4
Serviços On-line	34	0,98	37	30	7	4
Zoonoses	3	0,09	3	2	1	3
Segurança Pública	10	0,29	17	8	9	3
Visita Domiciliar	6	0,17	7	3	4	3
Cobrança Indevida	8	0,23	11	7	4	3
Abastecimento de Água	8	0,23	16	6	10	2
Vagas Ensino Público	11	0,32	14	10	4	1
Merenda/Refeição	2	0,06	2	2	-	-
	3.452	100	3.744	2.373	1.371	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	
Encaminhado para Ciência	60	18,35	75	44	31	23
Encaminhado para Solicitar Informações	46	14,07	56	40	16	9
Encaminhado para Providência	47	14,37	44	24	20	30
Elogio	93	28,44	98	85	13	9
Sugestão	81	24,77	84	55	29	37
	327	100	357	248	109	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	716	26,36
Válidos	2.000	73,64
	2.716	100

Sexo	Total	(%)
Masculino	814	40,70
Feminino	1.186	59,30
	2.000	100

Faixa Etária	Total	(%)
16 - 17	5	0,25
18 - 30	240	12,00
31 - 40	455	22,75
41 - 50	428	21,40
51 - 59	388	19,40
A partir de 60	483	24,15
Optou por não responder	1	0,05
	2.000	100

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	5	0,25
Ensino Fundamental Incompleto	111	5,55
Ensino Fundamental	193	9,65
Ensino Médio Incompleto	65	3,25
Ensino Médio	687	34,35
Ensino Superior Incompleto	158	7,90
Ensino Superior	778	38,90
Optou por não responder	3	0,15
	2.000	100

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	403	20,15
Do lar	202	10,10
Autônomo	301	15,05
Desempregado	96	4,80
Setor Público	317	15,85
Setor Privado	608	30,40
Terceiro Setor	12	0,60
Setor Informal	15	0,75
Estudante	39	1,95
Optou por não responder	7	0,35
	2.000	100

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	531	26,55
Noroeste	213	10,65
Norte	366	18,30
Sudoeste	325	16,25
Sul	494	24,70
Outras Cidades	64	3,20
Sem Informação	6	0,30
Optou por não responder	1	0,05
	2.000	100

Identificação Étnica	Total	(%)
Branca	1467	73,35
Negra	115	5,75
Amarela	25	1,25
Parda	274	13,70
Indígena	3	0,15
Outros	99	4,95
Optou por não responder	17	0,85
	2.000	100

Principais Reclamações	Região de Moradia				
	Leste	Noroeste	Norte	Sudoeste	Sul
Processo Moroso	105	18	55	21	54
Arborização	89	8	56	24	57
Atendimento	66	46	53	65	108
Fiscalização Ausente/Ineficaz	47	14	25	14	30

Transporte Público Coletivo	28	7	23	11	19
Consulta Médica	8	28	22	38	45
Recurso Humano	11	17	22	20	20
Benefícios	11	14	12	14	11
Via Pública	22	13	25	34	21
Exame	19	11	16	31	40
Procedimento Administrativo	3	2	5	3	4

Campinas, 21 de março de 2016
Daniel Santini
Ouvidor Geral do Município

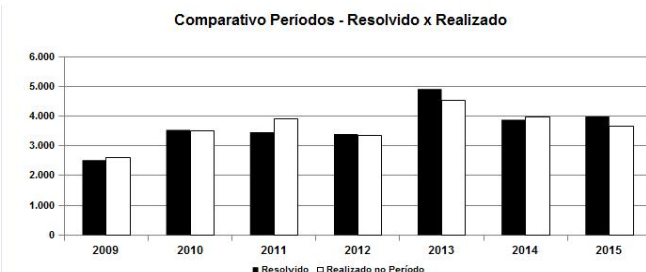
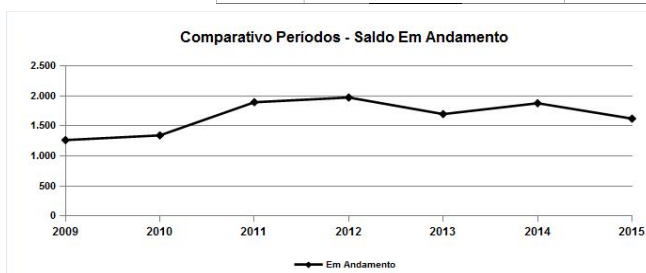
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

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

Administração Direta e Indireta	Total Recebido	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
SMS - S.M. de Saúde	1.167	1.078	786	292	536
SMSP - S.M. de Serviços Públicos	751	1.017	437	580	524
EMDEC - Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas	335	344	222	122	171
SMF - S.M. de Finanças	381	414	295	119	88
SMRH - S.M. de Recursos Humanos	152	180	128	52	70
SMU - S.M. de Urbanismo	247	275	197	78	62
SME - S.M. de Educação	208	210	157	53	54
HMMG - Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	48	49	37	12	11
SMEL - S.M. de Esportes e Lazer	36	31	26	5	10
SMCASP - S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	35	44	26	18	10
SMCOM - S.M. de Comunicação	32	25	23	2	9
SMC - S.M. de Cultura	29	33	23	10	7
SANASA - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A	35	50	29	21	6
SMVDS - S.M. do Verde e do Desenvolvimento Sustentável	20	22	16	6	6
SMAJ - S.M. de Assuntos Jurídicos	14	18	8	10	6
SMCG - SMCG - Depto. Gestão Informação e Atendimento ao Cidadão	21	18	16	2	5
SMDEST - S.M. de Desenvolvimento Econômico, Social e Turismo	11	8	8	-	5
SMH - S.M. de Habitação	6	7	3	4	5
CAMPREV - Instituto de Previdência Social de Campinas	10	11	7	4	4
SMCGP - S.M. de Chefia de Gabinete do Prefeito	6	4	4	-	4
SMCAIS - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social	23	27	20	7	3
COHAB - Companhia de Habitação Popular de Campinas	8	9	6	3	3
SMAJ - PROCON	8	8	5	3	3
Outros Órgãos	8	5	5	-	3
SMEPDMR - S.M. Extraordinária da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida	3	1	-	1	3
SETEC - Serviços Técnicos Gerais	25	29	23	6	2
SMI - S.M. de Infraestrutura	17	30	15	15	2
CT - S.M. de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - Conselho Tutelar	1	-	-	-	2
OGM - Ouvidoria Geral do Município	6	6	6	-	1
SMA - S.M. de Administração	6	6	5	1	1
IMA - Informática de Municípios Associados S/A	5	9	5	4	1
SMGC - S.M. de Gestão e Controle	4	4	3	1	1
SMRI - S.M. de Relações Institucionais	1	1	1	-	1
SMPDU - S.M. de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	6	9	6	3	-
GP - Departamento de Defesa Civil	5	5	5	-	-
SMTR - S.M. de Trabalho e Renda	1	1	1	-	-
Fundação José Pedro de Oliveira	1	1	1	-	-

3.672	3.989	2.555	1.434	1.619
-------	-------	-------	-------	-------



Período	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Recebido no Período	Recebido em Período Anterior	
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
2015	3.672	3.989	2.555	1.434	1.619

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

SMS - S. M. DE SAÚDE

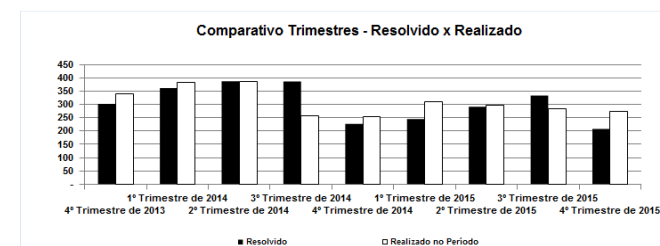
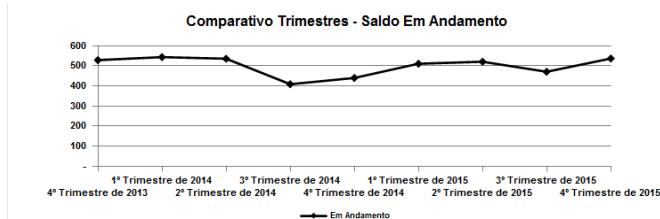
Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	18	25,35	17	11	6	12
Abuso Autoridade	12	16,90	13	9	4	9
Dano Moral	7	9,86	7	6	1	5
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	7	9,86	5	3	2	5
Omissão	7	9,86	7	5	2	5
Descumprimento de Horário de Trabalho	4	5,63	6	4	2	1
Discriminação	3	4,23	1	1	-	2
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	4,23	9	3	6	6
Prevaricação	3	4,23	3	2	1	1
Agressão Física	1	1,41	1	1	-	-
Apropriação Indébita	1	1,41	2	1	1	1
Assédio Moral	1	1,41	3	1	2	1
Erro Médico	1	1,41	-	-	-	1
Estelionato	1	1,41	1	1	-	1
Improbidade Administrativa	1	1,41	3	1	2	5
Usurpação de Função Pública	1	1,41	1	1	-	-
Ameaça	-	-	2	-	2	4
Desvio de Materiais/Verbas	-	-	1	-	1	3
Furto	-	-	-	-	-	1
Peculato	-	-	1	-	1	2
Total	71	100	83	50	33	65

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
ATENDIMENTO	373	30,72	333	247	86	156
Qualidade do Atendimento	147	12,11	129	90	39	71
Demora em Atendimento	98	8,07	80	63	17	44
Critério de Atendimento	61	5,02	55	44	11	21

Suspensão/Interrupção de Serviço Público	28	2,31	32	22	10	7
Horário de Atendimento	26	2,14	24	20	4	8
Dificuldades de Contato com a Secretária	13	1,07	12	8	4	5
Ausência de Fila Preferencial	-	-	1	-	1	-
MEDICAMENTO	111	9,14	86	70	16	45
Falta de Medicamento	101	8,32	77	62	15	43
Falta de Vacina	4	0,33	4	3	1	1
Dificuldade na Retirada de Medicamentos	3	0,25	3	3	-	-
Qualidade de Medicamento	2	0,16	1	1	-	1
Negar Entrega de Medicamento a Paciente de Outro CS	1	0,08	1	1	-	-
EXAME	127	10,46	103	84	19	53
Demora em Marcar Exame	91	7,50	70	56	14	42
Demora para Resultado e Entrega de Exame	28	2,31	26	24	2	6
Extravio de Resultado de Exame	4	0,33	4	2	2	2
Impossibilidade de Realização do Exame	4	0,33	3	2	1	3
CONSULTA MÉDICA	168	13,84	147	107	40	76
Demora em Marcar Consulta	90	7,41	74	61	13	32
Demora em Realização de Encaminhamentos para Especialidades	54	4,45	46	31	15	33
Consulta Desmarcada	20	1,65	20	12	8	9
Consulta Não Realizada (Ausência do Funcionário)	3	0,25	7	3	4	1
Sistema para Agendamento de Consulta	1	0,08	-	-	-	1
RECURSO HUMANO	107	8,81	119	76	43	46
Falta de Médico	57	4,70	73	41	32	26
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	14	1,15	13	9	4	8
Falta de servidor	13	1,07	13	10	3	3
Nº Servidores insuficiente	13	1,07	11	8	3	5
Falta de Dentista	8	0,66	6	6	-	3
Falta de Psicólogo	2	0,16	3	2	1	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	108	8,90	123	84	39	54
Vigilância Sanitária	55	4,53	73	42	31	32
Vistoria Possível Foco de Dengue	39	3,21	41	33	8	16
Serviço de Vigilância em Alimentos	12	0,99	7	7	-	5
Vistoria Animais	2	0,16	2	2	-	-
Limpeza de Terreno Particular	-	-	-	-	-	1
MATERIAL/EQUIPAMENTO	70	5,77	62	44	18	44
Falta de Manutenção dos Equipamentos	40	3,29	36	27	9	25
Falta de Material	19	1,57	14	12	2	10
Qualidade do Material	5	0,41	10	4	6	2
Falta de Equipamentos	4	0,33	2	1	1	5
Demora na Entrega de Material	1	0,08	-	-	-	1
Falta de Mobiliário	1	0,08	-	-	-	1
PATRIMÔNIO PÚBLICO	49	4,04	47	38	9	17
Estrutura Precária de CS	32	2,64	31	27	4	7
Falta de Limpeza e Higiene no Local	7	0,58	4	4	-	3
Qualidade do Espaço de Atendimento	3	0,25	2	2	-	1
Falta de Água Refrigerada	2	0,16	1	1	-	1
Falta de Condições de Trabalho	2	0,16	3	2	1	1
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	2	0,16	4	2	2	3
Demora na Construção de Equipamento Público	1	0,08	-	-	-	1
Demora na Instalação de Equipamento	-	-	1	-	1	-
Estrutura Precária de EMEI's, CEME's e Escolas	-	-	1	-	1	-
CIRURGIA	24	1,98	18	14	4	17
Demora em Marcar Cirurgia	19	1,57	15	11	4	14
Cirurgia Desmarcada	2	0,16	1	1	-	2
Não Conseguiu Atendimento	2	0,16	2	2	-	-
Cirurgia Não Realizada	1	0,08	-	-	-	1
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	17	1,40	17	10	7	11
Falta de Informação	14	1,15	14	8	6	9
Qualidade na Informação/Orientação	3	0,25	2	2	-	2
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
DOCUMENTAÇÃO	17	1,40	15	11	4	7
Extravio de Prontuário	11	0,91	9	6	3	6
Autenticidade de Atestado Médico	4	0,33	5	4	1	-
Extravio de encaminhamento para exame	2	0,16	1	1	-	1
VISITA DOMICILIAR	6	0,49	7	3	4	3
Demora no Atendimento Médico Domiciliar	5	0,41	6	3	3	2
Falta de Atendimento Médico Domiciliar	1	0,08	1	-	1	1
PROCEDIMENTO	9	0,74	8	8	-	2

ADMINISTRATIVO						
Transferência de CS	5	0,41	5	5	-	-
Cadastro para Utilização de Serviço	3	0,25	3	3	-	-
Transferência Internação	1	0,08	-	-	-	1
Transferência Médico	-	-	-	-	-	1
BENEFÍCIOS	7	0,58	6	5	1	5
Transporte de Paciente	5	0,41	3	3	-	3
Demora Entrega de Benefícios	1	0,08	1	1	-	1
Falta de Transporte Fora do Domicílio	1	0,08	1	1	-	-
Concessão de Benefícios	-	-	1	-	1	-
Suspensão Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
PROCESSO MOROSO	13	1,07	12	9	3	8
Demora para Entrega de Prótese	4	0,33	6	3	3	1
Abertura de Prontuário	3	0,25	2	2	-	1
Alvará da Vigilância Sanitária	1	0,08	1	1	-	-
Atraso no Pagamento de Fornecedor	1	0,08	-	-	-	1
Colocação de Tela	1	0,08	1	1	-	-
Demora encerramento inscrição municipal	1	0,08	1	1	-	-
Demora para Entrega de Documento	1	0,08	-	-	-	3
Efetuar Cadastro	1	0,08	1	1	-	-
Demora na Entrega de Medicamento Especial	-	-	-	-	-	2
ACESSIBILIDADE	3	0,25	3	3	-	-
Falta de Estacionamento	2	0,16	2	2	-	-
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	0,08	1	1	-	-
ZOOSE	2	0,16	2	1	1	3
Infestação Animais	2	0,16	1	1	-	3
Campanha Vacinação	-	-	1	-	1	-
ÁREA PÚBLICA	2	0,16	1	1	-	1
Estacionamento Público Inadequado	1	0,08	1	1	-	-
Mau Estado de Conservação	1	0,08	-	-	-	1
SANEAMENTO BÁSICO	1	0,08	-	-	-	1
Via Sanitária	1	0,08	-	-	-	1
SERVIÇOS ON-LINE	-	-	1	-	1	-
Disque Saúde 160	-	-	1	-	1	-
SEGURANÇA PÚBLICA	-	-	5	-	5	-
Falta de Segurança	-	-	5	-	5	-
TOTAL	1.214	100	1.115	815	300	549

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Elogio	41	65,08	45	37	8	4
Sugestão	11	17,46	11	9	2	3
Encaminhado para Ciência	4	6,35	6	2	4	4
Encaminhado para Solicitar Informações	1	1,59	2	1	1	1
Encaminhado para Providência	6	9,52	4	2	2	7
TOTAL	63	100	68	51	17	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

S MSP - S. M. DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	3	25,00	3	3	-	-
Desvio de Materiais/Verbas	2	16,67	2	2	-	-
Falta do Dever de Urbanidade	2	16,67	3	2	1	-
Utilização de maquinário p/ uso particular	2	16,67	1	1	-	1
Abuso Autoridade	1	8,33	1	1	-	1
Danos ao Patrimônio Público	1	8,33	1	1	-	-
Desvio de Função	1	8,33	1	1	-	-
Danos ao Meio Ambiente	-	-	1	-	1	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Furto	-	-	-	-	-	1
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
Omissão	-	-	2	-	2	-
Prevaricação	-	-	1	-	1	-
Total	12	100	18	11	7	4

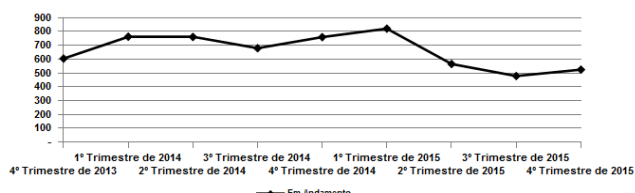
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
ARBORIZAÇÃO	277	37,74	446	106	340	329
Poda/Extração Árvore	272	37,06	433	103	330	324
Retirada de Galhos	2	0,27	6	1	5	2
Retirada de Tronco	2	0,27	3	2	1	-
Plantio de Árvore	1	0,14	2	-	2	1
Cauterização de raiz da árvore	-	-	2	-	2	2
VIA PÚBLICA	123	16,76	148	82	66	44
Buracos	78	10,63	88	48	40	32
Pavimentação	17	2,32	19	12	7	5
Falta de Iluminação na Rua	10	1,36	15	10	5	-
Recapeamento	5	0,68	8	3	5	3
Conserto de Via Pública Danificada	3	0,41	1	1	-	2
Qualidade do Recapeamento	3	0,41	3	2	1	1
Viela de Pedestre	2	0,27	2	1	1	1
Construção de Passarela	1	0,14	1	1	-	-
Desobstrução de Via Pública	1	0,14	2	1	1	-
Passagem da Máquina Motoniveladora	1	0,14	1	1	-	-
Reconstrução de Ponte	1	0,14	1	1	-	-
Reparo em Passarela	1	0,14	1	1	-	-
Abertura de Rua	-	-	3	-	3	-
Reparo no Asfalto	-	-	2	-	2	-
Retirada de Poste	-	-	1	-	1	-
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	95	12,94	103	74	29	28
Limpeza de Terreno Particular	58	7,90	64	47	17	12
Calçamento e Muramento	28	3,81	29	21	8	9
Uso Indevido de Área Pública	2	0,27	1	1	-	2
Construção Irregular	1	0,14	-	-	-	1
Corte Ilegal de Árvore	1	0,14	1	-	1	4
Imóvel Abandonado	1	0,14	2	1	1	-
Uso Irregular de Solo Público	1	0,14	1	1	-	-
Vigilância Sanitária	1	0,14	1	1	-	-
Vistoria em Imóvel	1	0,14	1	1	-	-
Vistoria Possível Foco de Dengue	1	0,14	3	1	2	-
LIMPEZA PÚBLICA	96	13,08	145	77	68	36
Conservação de Área Pública	31	4,22	53	23	30	24
Qualidade no Serviço de Coleta de Lixo	15	2,04	19	11	8	4
Ausência de Coleta Seletiva	8	1,09	8	8	-	-
Qualidade da Coleta Seletiva	5	0,68	8	4	4	1
Qualidade da Limpeza	5	0,68	4	3	1	2
Ausência de Coleta de Lixo	4	0,54	8	4	4	-
Falta de Coleta de Lixo	4	0,54	7	4	3	-
Retirada de Entulhos	4	0,54	7	3	4	2
Implantação de Lixeira	3	0,41	3	3	-	-
Ausência do Serviço Cata-Treco	2	0,27	8	2	6	-
Demora coleta de lixo	2	0,27	3	2	1	-
Demora Coleta Seletiva de Lixo	2	0,27	4	2	2	-
Falta de Contêiner	2	0,27	3	2	1	-
Horário da Coleta Seletiva	2	0,27	1	1	-	1

Implantação de Coleta Seletiva	2	0,27	2	2	-	-
Acondicionamento Irregular de Lixo	1	0,14	-	-	-	1
Armazenamento de Material Inadequado	1	0,14	1	-	1	1
Demora em Substituir Contêiner Danificado	1	0,14	1	1	-	-
Horário de Funcionamento Ecoponto	1	0,14	1	1	-	-
Localização do Contêiner	1	0,14	1	1	-	-
Obstrução do Passeio por Contêiner	-	-	2	-	2	-
Remoção de Carcaça de Veículo	-	-	1	-	1	-
ÁGUA PLUVIAL	38	5,18	48	24	24	17
Limpeza de Boca de Lobo	17	2,32	25	13	12	4
Vistoria em Boca de Lobo	9	1,23	6	5	1	4
Solicitação de Boca de Lobo	3	0,41	5	2	3	2
Vistoria em Galeria de Águas Pluviais	3	0,41	1	1	-	2
Entupimento de Boca de Lobo	2	0,27	4	2	2	-
Grade de Boca de Lobo	2	0,27	3	-	3	2
Construção de Canaleta	1	0,14	-	-	-	1
Falta de Galeria Águas Pluviais	1	0,14	2	1	1	1
Entupimento de Galeria Águas Pluviais	-	-	1	-	1	1
Fechamento de Boca de Lobo	-	-	1	-	1	-
ÁREA PÚBLICA	39	5,31	39	19	20	29
Mau Estado de Conservação	17	2,32	17	9	8	12
Falta Iluminação em Praça/Jardim	12	1,63	14	3	11	13
Revitalização de Área Pública	5	0,68	5	4	1	1
Recolocação de Brinquedos em Praça	2	0,27	1	1	-	1
Falta de Iluminação em Túnel	1	0,14	-	-	-	1
Falta de Supervisão no Trabalho dos Reeducandos	1	0,14	1	1	-	-
Segurança	1	0,14	1	1	-	-
Falta de Alambração	-	-	-	-	-	1
CALÇAMENTO/MURAMENTO	21	2,86	22	14	8	8
Conserto de Passeio Danificado	13	1,77	13	9	4	5
Conservação de Passeio Público	6	0,82	5	4	1	2
Falta de Passeio Pavimentando	1	0,14	1	-	1	1
Rebaixamento de Guia	1	0,14	1	1	-	-
Reparo de Guia	-	-	2	-	2	-
TRANSPARENCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	12	1,63	12	8	4	9
Falta de Informação	8	1,09	9	5	4	8
Qualidade na Informação/Orientação	4	0,54	3	3	-	1
PATRIMÔNIO PÚBLICO	13	1,77	14	11	3	5
Falta de Manutenção de Patrimônio Público	8	1,09	9	7	2	2
Falta de Revitalização em Praça	3	0,41	3	3	-	-
Qualidade da Revitalização	1	0,14	-	-	-	2
Reforma Inadequada	1	0,14	1	1	-	-
Cobertura para Quadra Poliesportiva	-	-	-	-	-	1
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	1	-	1	-
SANEAMENTO BÁSICO	4	0,54	3	3	-	2
Viela Sanitária	4	0,54	3	3	-	2
ATENDIMENTO	9	1,23	9	7	2	3
Horário de Atendimento	3	0,41	3	3	-	-
Dificuldades de Contato com a Secretaria	2	0,27	2	2	-	-
Qualidade do Atendimento	2	0,27	3	1	2	2
Crítério de Atendimento	1	0,14	1	1	-	-
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,14	-	-	-	1
ACESSIBILIDADE	2	0,27	2	-	2	2
Desobstrução de passeio público	2	0,27	2	-	2	2
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	1	0,14	-	-	-	1
Controle de Frequência	1	0,14	-	-	-	1
MATERIAL/EQUIPAMENTO	1	0,14	3	1	2	1
Falta de Equipamentos	1	0,14	2	1	1	1
Falta de Manutenção dos Equipamentos	-	-	1	-	1	-
REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO	1	0,14	2	1	1	-
Implantação de Lombada	1	0,14	2	1	1	-
SINALIZAÇÃO	1	0,14	2	1	1	-
Placa de Identificação de Praça	1	0,14	2	1	1	-
RECURSO HUMANO	1	0,14	-	-	-	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	1	0,14	-	-	-	1
SEGURANÇA PÚBLICA	-	-	1	-	1	-
Falta de Segurança	-	-	1	-	1	-
PROCESSO MOROSO	-	-	1	-	1	-
Processo de Indenização	-	-	1	-	1	-
COBRANÇA INDEVIDA	-	-	1	-	1	-
Multas	-	-	1	-	1	-

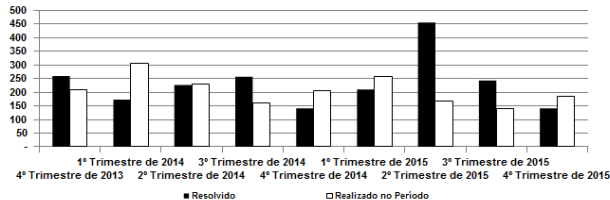
734	100	1001	428	573	515
-----	-----	------	-----	-----	-----

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	6	12,77	8	4	4	3
Encaminhado para Providência	10	21,28	8	4	4	7
Encaminhado para Solicitar Informações	4	8,51	6	3	3	1
Elogio	10	21,28	12	10	2	-
Sugestão	17	36,17	17	10	7	9
	47	100	51	31	20	20

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido		Em Andamento	
		Total	Realizado no Período		
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

EMDEC - EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO DE CAMPINAS

Denúncias sob Averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Abuso Autoridade	6	31,58	6	6	-	-
Falta do Dever de Urbanidade	5	26,32	6	5	1	-
Cobrança Abusiva / Excesso de Exação	1	5,26	1	1	-	-
Corrupção Ativa/Passiva	1	5,26	1	1	-	-
Dano Moral	1	5,26	1	1	-	-
Discriminação	1	5,26	1	1	-	-
Infração ao E.C.A.	1	5,26	1	1	-	-
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	1	5,26	1	1	-	-
Negligência, Imprudência e/ou Imperícia	1	5,26	1	1	-	-
Prevaricação	1	5,26	1	1	-	-
Omissão	-	-	1	-	1	-
	19	100	21	19	2	-

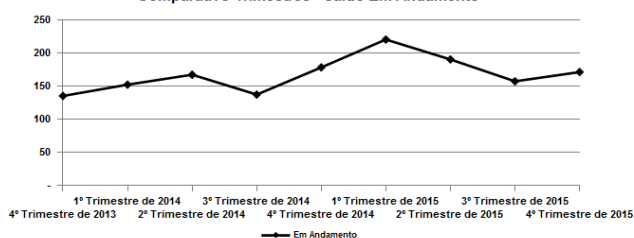
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO	165	51,87	164	109	55	74
Não Cumprimento de Horário	73	22,96	66	49	17	24
Linhas de Ônibus Insuficientes	28	8,81	23	17	6	15

Não Cumprimento de Itinerário	25	7,86	32	19	13	12
Condução Perigosa	10	3,14	13	9	4	1
Alteração Itinerário de Ônibus	6	1,89	3	3	-	3
Falta de Abrigo em Ponto de Ônibus	5	1,57	2	2	-	3
Mau Estado Conservação Ônibus	5	1,57	5	2	3	5
Melhoria de Ponto de Ônibus	4	1,26	2	2	-	2
Mudança de Ponto de Ônibus	3	0,94	2	2	-	1
Valor da Tarifa	2	0,63	-	-	-	2
Bilhete Único Universitário	1	0,31	1	1	-	-
Cartão do Bilhete Único	1	0,31	8	1	7	1
Falta de Assento em Ponto de Parada	1	0,31	1	1	-	-
Rodoviária	1	0,31	2	1	1	-
Falta de Manutenção em Ponto de Ônibus	-	-	1	-	1	-
Horário do Transporte Coletivo	-	-	3	-	3	5
REDUTOR DE VELOCIDADE DO TRÂNSITO	21	6,60	17	11	6	22
Implantação de Lombada	17	5,35	13	9	4	17
Retirada de Lombada	2	0,63	3	1	2	2
Implantação de radar	1	0,31	1	1	-	2
Retirada de Radar	1	0,31	-	-	-	1
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	15	4,72	14	11	3	7
Falta de Informação	13	4,09	13	10	3	6
Concurso Público	1	0,31	1	1	-	-
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,31	-	-	-	1
SINALIZAÇÃO	30	9,43	38	13	25	34
Demora na Implantação de Sinalização	12	3,77	16	6	10	9
Falta Sinalização Trânsito	10	3,14	11	4	7	14
Manutenção de Sinalização Viária	6	1,89	10	2	8	10
Critério para Implantação de Sinalização	2	0,63	1	1	-	1
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	14	4,40	17	10	7	4
Fiscalização de Trânsito	11	3,46	11	9	2	2
Comércio Irregular	1	0,31	1	1	-	-
Fiscalização de Ônibus	1	0,31	1	-	1	1
Uso Indevido de Área Pública	1	0,31	-	-	-	1
Estacionamento Irregular	-	-	4	-	4	-
ATENDIMENTO	14	4,40	15	8	7	7
Qualidade do Atendimento	10	3,14	10	7	3	3
Critério de Atendimento	2	0,63	4	1	3	1
Dificuldades de Contato com a Secretaria	1	0,31	-	-	-	1
Suspensão/Interrupção de Serviço Público	1	0,31	-	-	-	2
Horário de Atendimento	-	-	1	-	1	-
BENEFÍCIOS	12	3,77	9	8	1	5
Transporte Programa PAI	9	2,83	7	6	1	4
Corte de benefício	2	0,63	1	1	-	1
Suspensão Vale Transporte	1	0,31	1	1	-	-
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	10	3,14	15	4	11	7
Bilhete Único	6	1,89	11	3	8	3
Critério para Obtenção do Vale Transporte	2	0,63	1	1	-	1
Tempo de Uso do Vale Transporte	1	0,31	3	-	3	1
Uso Irregular do Bilhete Único	1	0,31	-	-	-	1
Recarga de Vale Transporte	-	-	-	-	-	1
VIA PÚBLICA	15	4,72	12	11	1	4
Alteração de Tráfego	5	1,57	3	2	1	3
Veículo abandonado em via pública	4	1,26	4	4	-	-
Estudo de Circulação	2	0,63	1	1	-	1
Ampliação de Acesso à Bairro	1	0,31	1	1	-	-
Ciclovia	1	0,31	1	1	-	-
Desobstrução de Via Pública	1	0,31	1	1	-	-
Pavimentação	1	0,31	1	1	-	-
LIMPEZA PÚBLICA	7	2,20	7	6	1	1
Remoção de Carcaça de Veículo	5	1,57	5	4	1	1
Remoção de Veículo	2	0,63	2	2	-	-
ACESSIBILIDADE	6	1,89	5	4	1	2
Dificuldades na Acessibilidade em Ônibus	3	0,94	3	2	1	1
Falta de Rampa de Acesso	2	0,63	2	2	-	-
Falta de Rampa de Acessibilidade	1	0,31	-	-	-	1
COBRANÇA INDEVIDA	3	0,94	3	3	-	1
Multas	3	0,94	3	3	-	-
Taxa	-	-	-	-	-	1
ÁREA PÚBLICA	3	0,94	3	3	-	-
Mau Estado de Conservação	2	0,63	2	2	-	-
Segurança	1	0,31	1	1	-	-

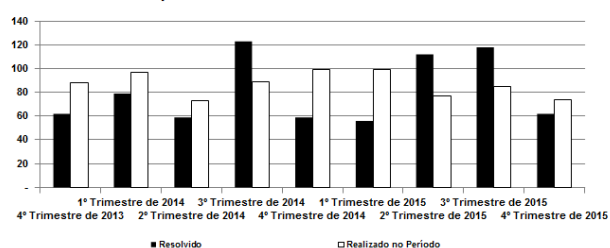
PATRIMÔNIO PÚBLICO	1	0,31	1	1	-	1
Falta de Condições de Trabalho	1	0,31	1	1	-	-
Falta de Limpeza e Higiene no Local	-	-	-	-	-	1
PROCESSO MOROSO	2	0,63	2	-	2	2
Impugnação de Multa	1	0,31	1	-	1	1
Transferência de Permissão	1	0,31	-	-	-	1
Processo de Indenização	-	-	1	-	1	-
MATERIAL/EQUIPAMENTO	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Material	-	-	1	-	1	-
318	100	323	202	121	171	

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	7	25,93	6	4	2	5
Encaminhado para Solicitar Informações	2	7,41	3	2	1	-
Encaminhado para Providência	2	7,41	2	1	1	1
Elogio	3	11,11	3	3	-	-
Sugestão	13	48,15	17	10	7	4
27	100	31	20	11	10	

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



Encaminhamentos	Realizado no Período	Resolvido			Em Andamento
		Total	Realizado no Período	Realizado em Período Anterior	
4º Trimestre de 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
1º Trimestre de 2015	99	56	11	45	220
2º Trimestre de 2015	77	112	17	95	190
3º Trimestre de 2015	85	118	19	99	157
4º Trimestre de 2015	74	62	5	57	171

SMF - S. M. DE FINANÇAS

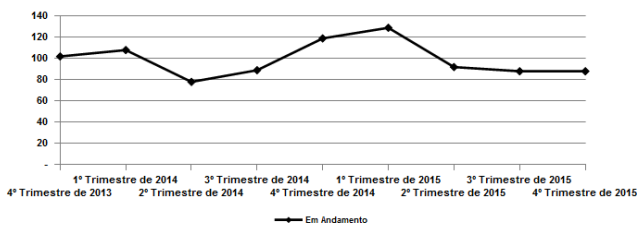
Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
PROCESSO MOROSO	326	86,24	350	250	100	78
Restituição IPTU	44	11,64	47	32	15	12
Revisão IPTU	43	11,38	46	26	20	17
Confirmação de Recolhimento de ISSQN	28	7,41	16	15	1	13
Isenção IPTU	24	6,35	20	19	1	5
Revisão ISSQN	23	6,08	31	19	12	4
Compensação IPTU	22	5,82	26	20	6	2
Cancelamento Débito ISSQN	15	3,97	15	12	3	4
Compensação de ISSQN	14	3,70	16	10	6	5
Restituição ISSQN	12	3,17	9	6	3	6
Certidão Negativa de Débito	11	2,91	25	11	14	-
Demora encerramento inscrição municipal	11	2,91	12	11	1	-

Cancelamento Débito IPTU	8	2,12	6	6	-	2
Alteração Cadastral	7	1,85	7	7	-	-
Registro de Nota Fiscal Eletrônica	7	1,85	6	6	-	1
Revisão de Taxa de Fiscalização de Anúncio	7	1,85	11	6	5	1
Cancelamento de Nota Fiscal	5	1,32	4	4	-	1
Abertura de Inscrição Municipal	4	1,06	4	4	-	-
Impugnação ISSQN	4	1,06	4	3	1	1
Isenção ITBI	4	1,06	3	2	1	2
Certidão de Valor Venal	3	0,79	3	3	-	-
Demora encerramento ISSQN	3	0,79	6	3	3	-
Restituição de Taxa	3	0,79	4	3	1	-
Restituição ITBI	3	0,79	3	3	-	-
Imunidade / Não Incidência IPTU	2	0,53	2	2	-	-
Pagamento Administrativo / Conversão Renda - IPTU	2	0,53	3	2	1	-
Revisão ITBI	2	0,53	2	2	-	-
Via Rápida Empresa	2	0,53	2	2	-	-
Adesão REFIS	1	0,26	1	1	-	-
Atraso no Pagamento de Fornecedor	1	0,26	1	1	-	-
Cadastro Nacional de Estabelecimentos	1	0,26	-	-	-	1
Cancelamento de Guia	1	0,26	-	-	-	1
Cancelamento de Taxa	1	0,26	1	1	-	-
Cancelamento isenção IPTU	1	0,26	1	1	-	-
Compra de Faixa/Remanescente (Área)	1	0,26	1	1	-	-
Demora para Entrega de Documento	1	0,26	1	1	-	-
Impugnação de Multa	1	0,26	1	1	-	-
Imunidade / Não Incidência ISSQN	1	0,26	1	1	-	-
Incentivos Fiscais	1	0,26	1	1	-	-
Isenção de ISSQN	1	0,26	1	1	-	-
Regularização de Área	1	0,26	1	1	-	-
(Des)Anexação de Lote	-	-	1	-	1	-
Aquisição de Passagem de Pedestre (Viela)	-	-	1	-	1	-
Cancelamento processo de execução fiscal.	-	-	1	-	1	-
Desmembramento de IPTU	-	-	1	-	1	-
Doação de Área	-	-	1	-	1	-
Não Pagamento Gratificação	-	-	1	-	1	-
SERVIÇOS ON-LINE	20	5,29	23	18	5	2
SIAC	16	4,23	17	15	2	1
NFS-e	2	0,53	2	2	-	-
Emissão de Documento	1	0,26	-	-	-	1
Formulários On-line	1	0,26	2	1	1	-
Chat Tributário	-	-	1	-	1	-
Serviço de Atendimento ao Contribuinte	-	-	1	-	1	-
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	12	3,17	14	10	4	2
Falta de Informação	10	2,65	10	8	2	2
Qualidade na Informação/Orientação	2	0,53	3	2	1	-
Falta de Identificação dos Funcionários	-	-	1	-	1	-
ATENDIMENTO	15	3,97	23	11	12	4
Qualidade do Atendimento	8	2,12	10	4	6	4
Critério de Atendimento	6	1,59	9	6	3	-
Horário de Atendimento	1	0,26	3	1	2	-
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
COBRANÇA INDEVIDA	3	0,79	3	2	1	1
ISS - CENE	2	0,53	2	2	-	-
Notificação Irregular de Cobrança	1	0,26	-	-	-	1
Multas	-	-	1	-	1	-
FISCALIZAÇÃO AUSENTE/INEFICAZ	1	0,26	3	1	2	-
Emissão de Nota Fiscal	1	0,26	3	1	2	-
DOCUMENTAÇÃO	1	0,26	1	1	-	-
Extravio de Protocolo	1	0,26	1	1	-	-
PATRIMÔNIO PÚBLICO	-	-	1	-	1	-
Qualidade do Espaço de Atendimento	-	-	1	-	1	-
378	100	418	293	125	87	

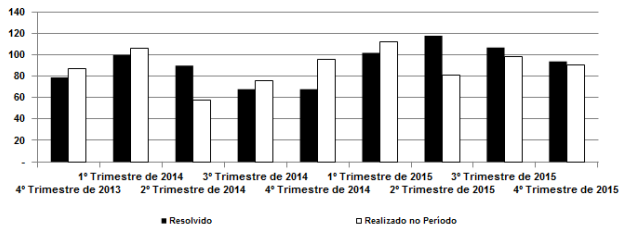
Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Providência	2	12,50	3	2	1	-
Encaminhado para Solicitar Informações	4	25,00	5	4	1	-
Encaminhado para Ciência	2	12,50	2	1	1	1
Elogio	6	37,50	6	6	-	-

Sugestão	2	12,50	1	1	-	1
	16	100	17	14	3	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

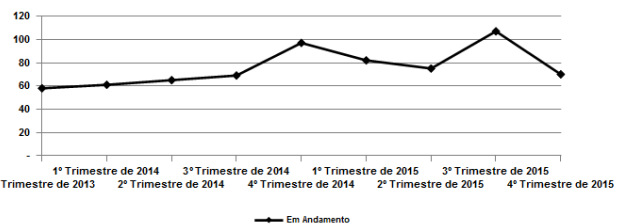
Denúncias sob averiguação	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Falta do Dever de Urbanidade	5	35,71	4	3	1	3
Dano Moral	3	21,43	2	2	-	2
Infração Disciplinar / Irregularidade Administrativa	3	21,43	7	3	4	2
Abuso Autoridade	1	7,14	1	1	-	1
Atentado Violento ao Pudor	1	7,14	1	1	-	-
Outros	1	7,14	-	-	-	1
Descumprimento de Horário de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Falsificação de Documento Público/Particular	-	-	1	-	1	-
Improbidade Administrativa	-	-	1	-	1	-
Total	14	100	18	10	8	9

Reclamações	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO	86	64,18	95	82	13	4
Vale Alimentação	86	64,18	95	82	13	4
TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DA INFORMAÇÃO	14	10,45	24	11	13	16
Concurso Público	9	6,72	19	7	12	9
Falta de Informação	3	2,24	4	3	1	6
Divulgação Insuficiente	1	0,75	1	1	-	-
Qualidade na Informação/Orientação	1	0,75	-	-	-	1
PROCESSO MOROSO	26	19,40	31	14	17	30
Averbação Tempo de Serviço	8	5,97	6	3	3	8
Certidão Tempo de Serviço	5	3,73	6	3	3	6
Licença Prêmio	2	1,49	1	1	-	1

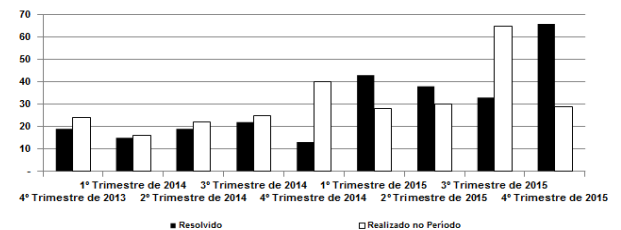
Pagamento de Insalubridade	2	1,49	3	2	1	-
Plano de Cargos e Salários	2	1,49	2	2	-	-
Aposentadoria	1	0,75	-	-	-	2
Certidão de Inteiro Teor	1	0,75	1	-	1	2
Demora no Pagamento de Licença Prêmio	1	0,75	1	1	-	-
Encargo/Rescisão	1	0,75	6	1	5	1
Não Pagamento Gratificação	1	0,75	-	-	-	1
Pagamento de Vencimento em Atraso	1	0,75	1	-	1	1
Restituição de Taxa	1	0,75	1	1	-	4
Alteração Cadastral	-	-	-	-	-	1
Demora no Pagamento de Pensão	-	-	-	-	-	1
Incorporação de Vantagem	-	-	2	-	2	1
Ressarcimento	-	-	-	-	-	1
Solicitação Abono Permanência	-	-	1	-	1	-
ATENDIMENTO	5	3,73	5	4	1	2
Qualidade do Atendimento	3	2,24	2	2	-	2
Critério de Atendimento	2	1,49	2	2	-	-
Demora em Atendimento	-	-	1	-	1	-
DOCUMENTAÇÃO	1	0,75	1	1	-	-
Autenticidade de Atestado Médico	1	0,75	1	1	-	-
MEDICAMENTO	1	0,75	1	1	-	-
Quantidade Disponibilizada Insuficiente	1	0,75	1	1	-	-
SERVIÇOS ON-LINE	1	0,75	1	1	-	-
Serviços On-line	1	0,75	1	1	-	-
BENEFÍCIOS	-	-	-	-	-	3
Concessão de Benefícios	-	-	-	-	-	3
PATRIMÔNIO PÚBLICO	-	-	2	-	2	-
Falta de Condições de Trabalho	-	-	2	-	2	-
RECURSO HUMANO	-	-	1	-	1	1
Servidor Ausente da Unidade de Trabalho	-	-	1	-	1	-
Transferência de Servidor (a)	-	-	-	-	-	1
Total	134	100	161	114	47	56

Remessa de Ofício	Recebido		Resolvido			Em Andamento
	Total	(%)	Total	Recebido no Período	Recebido em Períodos Anterior	
Encaminhado para Ciência	-	-	2	-	2	-
Encaminhado para Providência	1	10,00	3	1	2	1
Encaminhado para Solicitar Informações	5	50,00	4	4	-	2
Elogio	2	20,00	2	2	-	-
Sugestão	2	20,00	1	-	1	7
Total	10	100	12	7	5	10

Comparativo Trimestres - Saldo Em Andamento



Comparativo Trimestres - Resolvido x Realizado



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