



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2007**  
Protocolos recebidos a partir de 18/09/2002

**Dados Gerais dos Protocolos (\*)**

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.365	14.11	Recém Encaminhado	77	0.95
Resolvido	6.007	62.11	Em Trâmite	165	2.03
Orientação	2.300	23.78	Sem Resposta	1.038	12.77
	<b>9.672</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	6.850	84.26
				<b>8.130</b>	<b>100.00</b>

(\*) O item "Orientação" passou a ser contabilizado a partir de 01/01/2006.

Resumo dos Encaminhamentos						
Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
(Antiga) S.M. de Obras	0	0	1	205	206	2.53
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	0	1	471	472	5.81
Autarquia CAMPREV	1	1	2	0	4	0.05
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	1	2	3	82	88	1.08
Autarquia SANASA	0	2	7	162	171	2.10
Autarquia SETEC	0	4	0	89	93	1.14
Câmara Municipal de Campinas	0	0	6	9	15	0.18
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	3	46	49	0.60
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.11
Empresa Pública COHAB	0	0	0	12	12	0.15
Empresa Pública EMDEC	5	3	67	295	370	4.55
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.10
Gabinete do Prefeito	1	2	22	175	200	2.46
Ouidoria Geral do Município	0	0	0	73	73	0.90
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	4	10	14	0.17
S.M. de Administração	0	0	1	21	22	0.27
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	8	43	177	229	2.82
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	1	2	81	84	1.03
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.10
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	1	0	0	119	120	1.48
S.M. de Cultura	0	0	2	61	63	0.77
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	0	5	74	79	0.97
S.M. de Educação	2	3	13	292	310	3.81
S.M. de Esportes e Lazer	0	0	1	1	2	0.02
S.M. de Finanças	5	12	176	1.089	1.282	15.77
S.M. de Habitação	0	0	0	14	14	0.17
S.M. de Infraestrutura	27	74	296	763	1.160	14.27
S.M. de Recursos Humanos	1	1	39	164	205	2.52

S.M. de Saúde	28	25	261	2.085	2.399	29.51
S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.27
S.M. de Urbanismo	4	27	59	205	295	3.63
Outros Órgãos	0	0	22	27	49	0.60
	<b>77</b>	<b>165</b>	<b>1.038</b>	<b>6.850</b>	<b>8.130</b>	<b>100.00</b>

#### Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	10	14.08	71	9.13
Ameaça	2	11.76	17	2.19
Assédio Moral	9	25.00	36	4.63
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.03
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.03
Desvio de Verbas	1	16.67	6	0.77
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.51
Estelionato	0	0.00	1	0.13
Falsificação de Documento Público	1	10.00	10	1.29
Favorecimento	2	5.26	38	4.88
Improbidade Administrativa	9	21.43	42	5.40
Infração Disciplinar	23	11.33	203	26.09
Lesão Corporal	0	0.00	15	1.93
Peculato	0	0.00	5	0.64
Prevaricação	1	7.69	13	1.67
Propina	2	25.00	8	1.03
Superfaturamento	0	0.00	2	0.26
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.29
Outros	54	19.22	281	36.12
	<b>117</b>	<b>15.04</b>	<b>778</b>	<b>100.00</b>

#### Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	169	16.19	1.044	11.13
Ausência de Policiamento	0	0.00	17	0.18
Buracos	32	15.09	212	2.26
Comércio Irregular	52	39.10	133	1.42
Construção Irregular	18	36.00	50	0.53
Demora para marcar cirurgia	3	11.54	26	0.28
Demora para Marcar Consulta	24	7.89	304	3.24
Demora para marcar exame	31	23.85	130	1.39
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	55	37.41	147	1.57
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.39
Extravio de Resultado de Exame	9	25.71	35	0.37
Falta de Condições de Trabalho	4	18.18	22	0.23
Falta de Equipamentos	6	11.76	51	0.54
Falta de informação	66	15.10	437	4.66
Falta de Manutenção dos Equipamentos	7	7.53	93	0.99
Falta de Material	26	12.50	208	2.22
Falta de Medicamento	30	7.33	409	4.36
Falta de Médico	81	17.49	463	4.93
Falta de Vaga em Creche	3	5.08	59	0.63
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	5.88	17	0.18
Falta Iluminação	33	33.67	98	1.04
Fiscalização Ausente/Ineficaz	249	32.34	770	8.21
Impostos e Taxas	196	17.80	1.101	11.73

Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.10
Limpeza de Terreno	97	37.31	260	2.77
Limpeza Pública	17	16.19	105	1.12
Multas	1	3.13	32	0.34
Nº Servidores insuficiente	7	7.45	94	1.00
Pavimentação	39	29.32	133	1.42
Pertubação Sossego	72	42.35	170	1.81
Poda/Extração Árvore	222	31.14	713	7.60
Processo Moroso	126	12.77	987	10.52
Rede de Esgoto	2	3.77	53	0.56
Uso Indevido de Área Pública	6	15.00	40	0.43
Outros	195	21.08	925	9.86
	<b>1.883</b>	<b>20.07</b>	<b>9.384</b>	<b>100.00</b>

#### Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	27	12.98	208	25.27
Encaminhado para Providência	75	19.84	378	45.93
Encaminhado para Solicitar Informações	43	18.14	237	28.80
	<b>145</b>	<b>17.62</b>	<b>823</b>	<b>100.00</b>

#### Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	7.87	127	100.00
	<b>10</b>	<b>7.87</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>

#### Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	101	19.24	525	100.00
	<b>101</b>	<b>19.24</b>	<b>525</b>	<b>100.00</b>

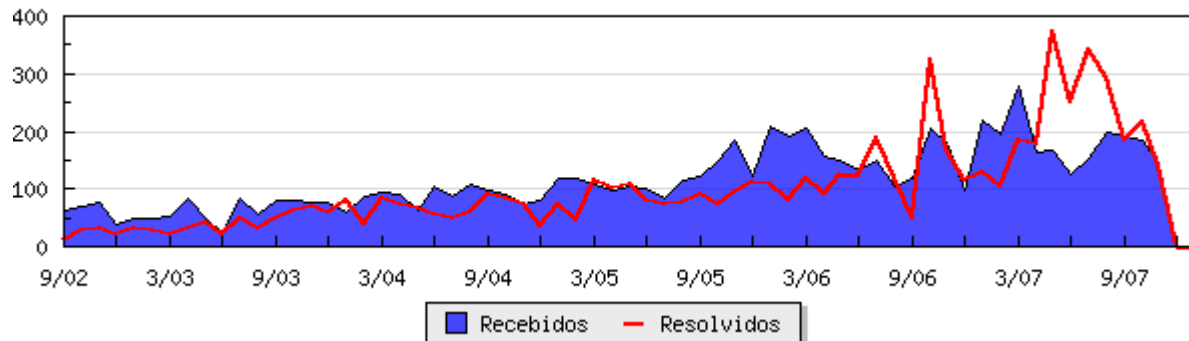


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	12	19.67	86	86	06/05	101	79	78.22	1.208	306
10/02	69	27	39.13	282	174	07/05	82	72	87.80	961	208
11/02	76	33	43.42	316	169	08/05	115	76	66.09	1.471	330
12/02	39	20	51.28	194	71	09/05	123	91	73.98	1.232	361
01/03	47	31	65.96	303	95	10/05	150	73	48.67	1.138	394
02/03	49	28	57.14	312	130	11/05	185	95	51.35	1.411	526
03/03	52	21	40.38	247	102	12/05	121	112	92.56	1.447	382
04/03	83	30	36.14	391	184	01/06	210	107	50.95	1.784	638
05/03	50	41	82.00	270	90	02/06	192	80	41.67	1.784	597
06/03	24	21	87.50	211	46	03/06	206	120	58.25	1.520	486
07/03	84	49	58.33	522	212	04/06	155	91	58.71	1.729	475
08/03	54	32	59.26	440	160	05/06	150	125	83.33	2.309	458
09/03	80	47	58.75	479	240	06/06	133	126	94.74	2.091	373
10/03	80	64	80.00	638	249	07/06	149	189	126.85	2.231	458
11/03	76	69	90.79	800	222	08/06	106	120	113.21	1.947	323
12/03	75	58	77.33	685	186	09/06	118	48	40.68	1.225	261
01/04	59	81	137.29	859	190	10/06	206	322	156.31	3.498	834
02/04	88	39	44.32	533	206	11/06	181	166	91.71	2.031	669
03/04	93	83	89.25	778	302	12/06	96	115	119.79	1.556	341
04/04	89	72	80.90	833	246	01/07	218	128	58.72	1.904	710
05/04	64	67	104.69	825	182	02/07	194	106	54.64	1.892	567
06/04	105	55	52.38	746	266	03/07	277	185	66.79	2.606	879
07/04	87	49	56.32	853	234	04/07	164	178	108.54	1.931	482
08/04	108	59	54.63	1.036	303	05/07	167	371	222.16	3.386	601
09/04	97	91	93.81	1.016	291	06/07	124	249	200.81	3.351	426
10/04	90	84	93.33	902	217	07/07	153	341	222.88	4.397	600
11/04	74	72	97.30	871	209	08/07	198	293	147.98	4.542	676
12/04	79	34	43.04	574	185	09/07	191	186	97.38	2.985	693
01/05	120	73	60.83	927	301	10/07	183	214	116.94	2.972	650
02/05	119	46	38.66	946	270	11/07	142	140	98.59	3.286	533
03/05	107	115	107.48	1.491	271	12/07	0	0	0.00	0	0
04/05	96	100	104.17	1.150	262	01/08	0	0	0.00	0	0
05/05	106	107	100.94	1.078	282						

**Recebidos x Resolvidos**





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2007**  
Protocolos recebidos a partir de 18/09/2002

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	6.853	92.95
Não autoriza a identificação	178	2.41
Anônimo	342	4.64
	<b>7.373</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	8.212	84.90
Pessoal	1.299	13.43
Carta	161	1.66
	<b>9.672</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	702	12.06
Jornal	139	2.39
Orgãos Públicos Municipais	3.183	54.70
Partidos Políticos	16	0.27
População	395	6.79
Portal da Prefeitura	99	1.70
Rádios	56	0.96
Rádio Educativa	5	0.09
Televisão	82	1.41
Vereadores	20	0.34
Outro	243	4.18
Não Revelou / Não Lembra	11	0.19
Sem Informação	868	14.92
	<b>5.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	905	15.07
Satisfeito	3.453	57.49
Insatisfeito	460	7.66
Insatisfeito Não Pertinente	339	5.64
Sem Informação	849	14.14
	<b>6.006</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2007**  
Protocolos recebidos a partir de 18/09/2002

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	3.270	56.20
Masculino	2.549	43.80
	<b>5.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	701	12.05
31 - 40	1.130	19.42
41 - 50	1.367	23.49
51 - 60	1.038	17.84
Acima de 60	713	12.25
Sem Informação	870	14.95
	<b>5.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Sem Escolaridade	63	1.08
Ensino Fundamental	1.437	24.69
Ensino Médio	2.001	34.39
Ensino Superior	1.434	24.64
Sem Informação	884	15.19
	<b>5.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	894	15.36
Do lar	755	12.97
Autônomo	697	11.98
Desempregado	300	5.16
Setor Público	673	11.57
Setor Privado	1.502	25.81
Terceiro Setor	40	0.69
Setor Informal	61	1.05
Estudante	31	0.53
Sem Informação	866	14.88
	<b>5.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	1.208	20.76
Noroeste	210	3.61
Norte	773	13.28
Sudoeste	736	12.65
Sul	1.016	17.46
Outras Cidades	127	2.18
Sem Informação	1.749	30.06
	<b>5.819</b>	<b>100.00</b>

<b>Identificação Étnica (**)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Afrodescendente	552	9.85
Branca	3.370	60.15
Negra	257	4.59
Outros	394	7.03
Não Repondeu	45	0.80
Sem Informação	985	17.58
	<b>5.603</b>	<b>100.00</b>

(\*) A partir da implementação do SCEP (Sistema de Controle e Estatístico de Protocolos) da Ouvidoria, o Controle Estatístico do Perfil Social passou a ter como critério o número de usuários e não o total de protocolos.

(\*\*) Conforme artigo 265B, inciso II da Emenda à Lei Orgânica Municipal N. 35, de 25 de Março de 2003, passamos a quantificar a item Identificação Étnico/Racial.