



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Balço Estatístico de Atendimentos - Março/2004
Protocolos recebidos até 31/03/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	351	28.35	Recém Encaminhado	42	3.04
Resolvido	887	71.65	Em Trâmite	99	7.17
	1238	100.00	Sem Resposta	265	19.20
			Resolvido	974	70.58
				1380	100.00

Resumo de Encaminhamentos por Órgãos Públicos Municipais

Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
Autarquia Ceasa	0	0	0	1	1	0.07
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	0	1	9	10	0.72
Autarquia Sanasa	1	1	1	50	53	3.84
Autarquia Setec	0	1	0	16	17	1.23
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	1	1	2	0.14
Defesa Civil	0	0	1	2	3	0.22
Empresa Pública COHAB	0	0	3	0	3	0.22
Empresa Pública EMDEC	1	1	6	55	63	4.57
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.43
Gabinete do(a) Prefeito(a)	2	1	4	22	29	2.10
S.M. de Administração	0	0	1	3	4	0.29
S.M. de Assistência Social	0	2	2	14	18	1.30
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	1	19	21	25	66	4.78
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	1	1	1	20	23	1.67
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	0	3	3	0.22
S.M. de Educação	1	5	4	50	60	4.35
S.M. de Finanças	9	8	70	158	245	17.75
S.M. de Habitação	0	1	0	1	2	0.14
S.M. de Obras e Projetos	7	19	56	92	174	12.61
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	3	3	13	19	1.38
S.M. de Recursos Humanos	2	5	4	42	53	3.84
S.M. de Saúde	2	13	18	182	215	15.58
S.M. de Segurança Pública	0	1	25	10	36	2.61
S.M. de Serviços Públicos	15	18	42	192	267	19.35
S.M. de Transportes	0	0	1	7	8	0.58
	42	99	265	974	1380	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	11	50.00	22	14.57
Ameaça	4	80.00	5	3.31
Assédio Moral	4	57.14	7	4.64
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.66
Desvio de Materiais	2	28.57	7	4.64
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.32
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.32
Estelionato	1	100.00	1	0.66
Falsificação de Documento Público	3	100.00	3	1.99
Favorecimento	7	50.00	14	9.27
Improbidade Administrativa	2	25.00	8	5.30
Infração Disciplinar	23	46.94	49	32.45
Lesão Corporal	1	50.00	2	1.32
Peculato	2	66.67	3	1.99
Prevaricação	2	66.67	3	1.99
Propina	1	33.33	3	1.99
Superfaturamento	1	50.00	2	1.32
Usurpação de Função	2	100.00	2	1.32
Outros	12	80.00	15	9.93
	79	52.32	151	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	31	16.32	190	12.99
Buracos	7	28.00	25	1.71
Comércio Irregular	13	76.47	17	1.16
Conservação de Área Pública	2	16.67	12	0.82
Construção Irregular	4	44.44	9	0.62
Falta Iluminação	8	50.00	16	1.09
Fiscalização Ausente/Ineficaz	74	53.24	139	9.50
Impostos, Taxas e Multas	39	43.33	90	6.15
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.27
Limpeza Pública	3	17.65	17	1.16
Pavimentação	6	33.33	18	1.23
Perturbação Sossego	12	52.17	23	1.57
Poda/Corte Árvore	22	20.95	105	7.18
Serviço	159	22.78	698	47.71
Uso Indevido de Área Pública	6	50.00	12	0.82
Outros	32	36.36	88	6.02
	420	28.71	1463	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	10	34.48	29	42.65
Encaminhado para Providência	28	84.85	33	48.53
Encaminhado para Solicitar Informações	3	50.00	6	8.82
	41	60.29	68	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	3	21.43	14	25.45
À Ouvidoria	3	7.32	41	74.55
	6	10.91	55	100.00

Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	15	31.91	47	97.92
À Ouvidoria	0	0.00	1	2.08
	15	31.25	48	100.00

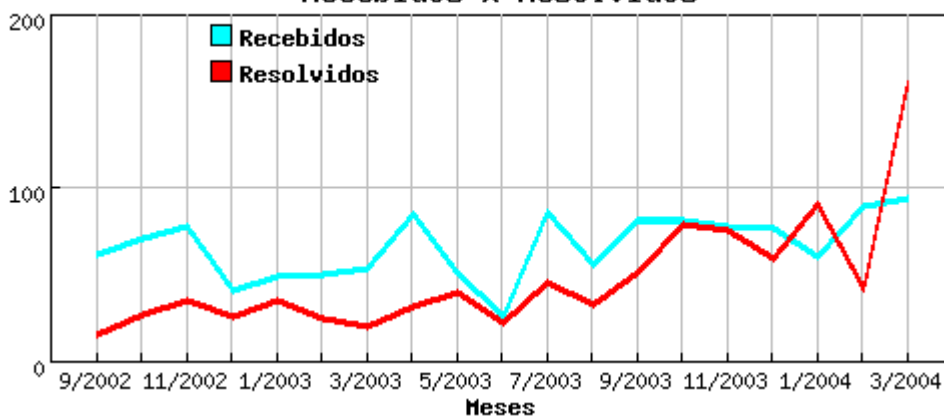


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

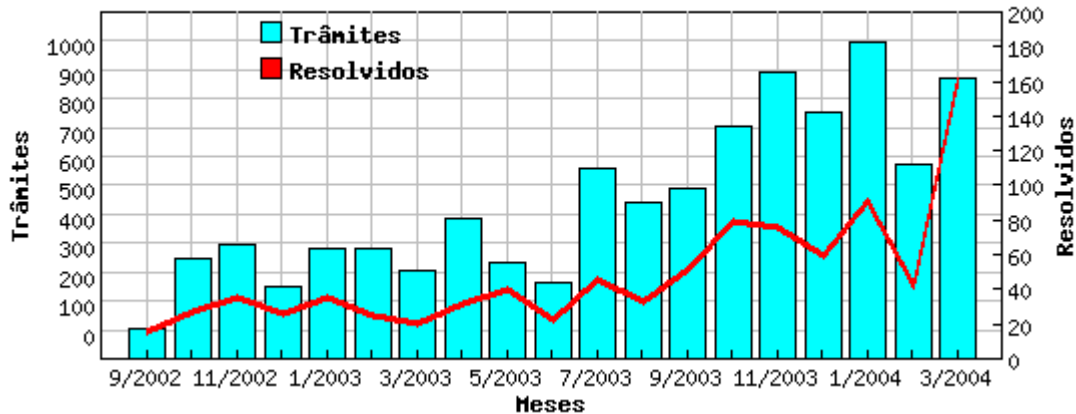
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites
	Recebidos	Resolvidos	(%) Resolvidos	
09/2002	60	14	23.33	86
10/2002	69	26	37.68	289
11/2002	76	34	44.74	330
12/2002	39	24	61.54	208
01/2003	47	33	70.21	316
02/2003	49	23	46.94	320
03/2003	52	18	34.62	257
04/2003	83	30	36.14	406
05/2003	50	38	76.00	279
06/2003	24	21	87.50	222
07/2003	84	44	52.38	547
08/2003	54	31	57.41	448
09/2003	80	50	62.50	491
10/2003	80	78	97.50	668
11/2003	76	74	97.37	826
12/2003	75	58	77.33	711
01/2004	59	89	150.85	913
02/2004	88	41	46.59	562
03/2004	93	158	169.89	810
	1238	884	71.41	8689

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

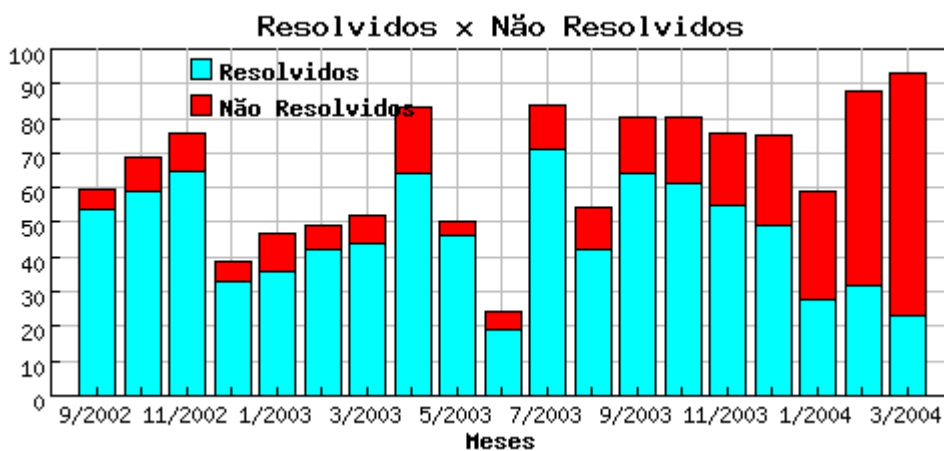




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/2002	6	10.00	54
10/2002	10	14.49	59
11/2002	11	14.47	65
12/2002	6	15.38	33
01/2003	11	23.40	36
02/2003	7	14.29	42
03/2003	8	15.38	44
04/2003	19	22.89	64
05/2003	4	8.00	46
06/2003	5	20.83	19
07/2003	13	15.48	71
08/2003	12	22.22	42
09/2003	16	20.00	64
10/2003	19	23.75	61
11/2003	21	27.63	55
12/2003	26	34.67	49
01/2004	31	52.54	28
02/2004	56	63.64	32
03/2004	70	75.27	23
	351	28.35	887





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Balço Estatístico de Atendimentos - Março/2004
Protocolos recebidos até 31/03/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1100	88.85
Não autoriza a identificação	81	6.54
Anônimo	57	4.60
	1238	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	946	76.41
Pessoal	269	21.73
Carta	23	1.86
	1238	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	112	10.47
Jornal	105	9.81
Orgãos Públicos Municipais	542	50.65
Partidos Políticos	3	0.28
População	92	8.60
Rádios	38	3.55
Rádio Educativa	3	0.28
Televisão	58	5.42
Vereadores	10	0.93
Outro	24	2.24
Não Revelou / Não Lembra	3	0.28
Sem Informação	80	7.48
	1070	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	101	11.39
Satisfeito	670	75.54
Insatisfeito	51	5.75
Insatisfeito Não Pertinente	65	7.33
	887	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Balço Estatístico de Atendimentos - Março/2004
Protocolos recebidos até 31/03/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	496	46.36
Masculino	574	53.64
	1070	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	138	12.90	Sem Escolaridade	8	0.75
31 - 40	232	21.68	Ensino Fundamental	240	22.43
41 - 50	277	25.89	Ensino Médio	354	33.08
51 - 60	193	18.04	Ensino Superior	366	34.21
Acima de 60	133	12.43	Sem Informação	102	9.53
Sem Informação	97	9.07			
	1070	100.00		1070	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	175	16.36
Do lar	89	8.32
Autônomo	167	15.61
Desempregado	60	5.61
Setor Público	151	14.11
Setor Privado	306	28.60
Terceiro Setor	3	0.28
Setor Informal	17	1.59
Estudante	6	0.56
Sem Informação	96	8.97
	1070	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	351	32.80	Afrodescendente	55	7.13
Noroeste	45	4.21	Branca	557	72.24
Norte	210	19.63	Negra	40	5.19
Sudoeste	140	13.08	Outros	15	1.95
Sul	264	24.67	Não Repondeu	11	1.43
Outras Cidades	20	1.87	Sem Informação	93	12.06
Sem Informação	40	3.74			
	1070	100.00		771	100.00

(*) 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.