



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUIDOR(A)

Balanco Estatístico de Atendimentos - Abril/2004
Protocolos recebidos até 30/04/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	378	28.49	Recém Encaminhado	21	1.42
Resolvido	949	71.51	Em Trâmite	115	7.77
	1327	100.00	Sem Resposta	298	20.14
			Resolvido	1046	70.68
				1480	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	2	0	9	11	0.74
Autarquia Sanasa	0	2	2	52	56	3.78
Autarquia Setec	0	1	1	17	19	1.28
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	2	1	3	0.20
Defesa Civil	0	0	0	3	3	0.20
Empresa Pública COHAB	0	0	3	0	3	0.20
Empresa Pública EMDEC	0	3	10	55	68	4.59
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.41
Gabinete do(a) Prefeito(a)	0	2	4	24	30	2.03
S.M. de Administração	0	1	0	3	4	0.27
S.M. de Assistência Social	1	1	1	16	19	1.28
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	0	20	24	28	72	4.86
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	1	0	23	24	1.62
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	0	3	3	0.20
S.M. de Educação	2	8	3	53	66	4.46
S.M. de Finanças	3	11	68	171	253	17.09
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.14
S.M. de Obras e Projetos	2	27	55	96	180	12.16
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	3	3	13	19	1.28
S.M. de Recursos Humanos	0	3	5	47	55	3.72
S.M. de Saúde	4	18	18	194	234	15.81
S.M. de Segurança Pública	1	1	29	10	41	2.77
S.M. de Serviços Públicos	8	11	70	211	300	20.27
S.M. de Transportes	0	0	0	8	8	0.54
	21	115	298	1046	1480	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	11	50.00	22	14.10
Ameaça	4	80.00	5	3.21
Assédio Moral	5	62.50	8	5.13
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.64
Desvio de Materiais	2	28.57	7	4.49
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.28
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.28
Estelionato	1	100.00	1	0.64
Falsificação de Documento Público	2	50.00	4	2.56
Favorecimento	5	35.71	14	8.97
Improbidade Administrativa	2	25.00	8	5.13
Infração Disciplinar	25	48.08	52	33.33
Lesão Corporal	2	66.67	3	1.92
Peculato	2	66.67	3	1.92
Prevaricação	2	66.67	3	1.92
Propina	0	0.00	2	1.28
Superfaturamento	1	50.00	2	1.28
Usurpação de Função	2	100.00	2	1.28
Outros	11	73.33	15	9.62
	78	50.00	156	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	33	16.26	203	12.80
Buracos	8	27.59	29	1.83
Comércio Irregular	12	70.59	17	1.07
Conservação de Área Pública	1	8.33	12	0.76
Construção Irregular	4	44.44	9	0.57
Falta Iluminação	10	62.50	16	1.01
Fiscalização Ausente/Ineficaz	80	52.98	151	9.52
Impostos, Taxas e Multas	39	40.21	97	6.12
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.25
Limpeza Pública	8	36.36	22	1.39
Pavimentação	8	38.10	21	1.32
Perturbação Sossego	13	54.17	24	1.51
Poda/Corte Árvore	24	21.05	114	7.19
Serviço	160	21.80	734	46.28
Uso Indevido de Área Pública	6	46.15	13	0.82
Outros	51	42.50	120	7.57
	459	28.94	1586	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	9	30.00	30	40.00
Encaminhado para Providência	30	83.33	36	48.00
Encaminhado para Solicitar Informações	5	55.56	9	12.00
	44	58.67	75	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	2	14.29	14	25.00
À Ouvidoria	3	7.14	42	75.00
	5	8.93	56	100.00

Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	12	24.49	49	98.00
À Ouvidoria	0	0.00	1	2.00
	12	24.00	50	100.00

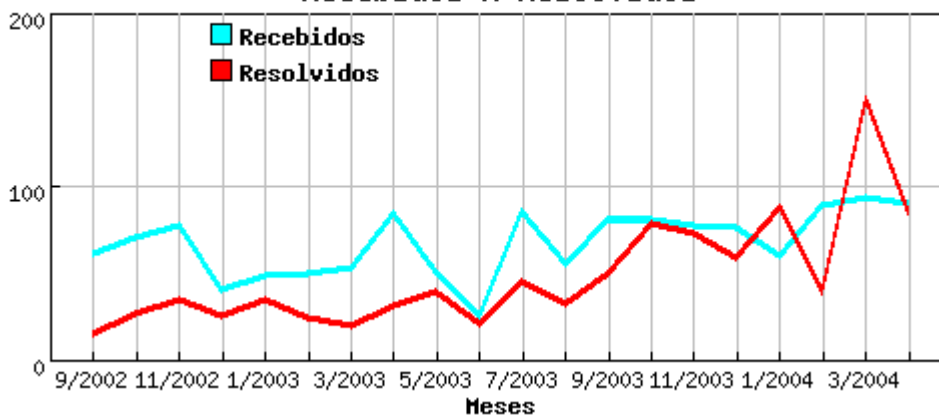


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUIDOR(A)

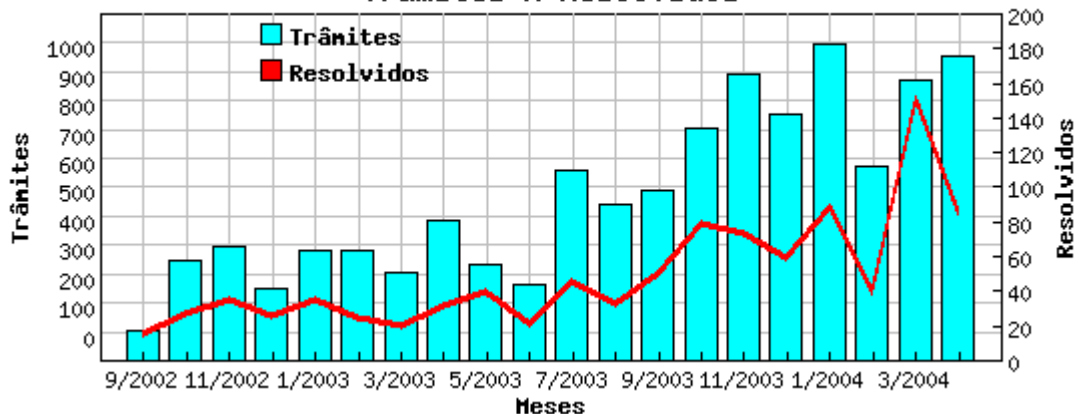
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

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	20	83.33	222
07/2003	84	44	52.38	547
08/2003	54	31	57.41	448
09/2003	80	49	61.25	491
10/2003	80	77	96.25	668
11/2003	76	72	94.74	826
12/2003	75	58	77.33	711
01/2004	59	87	147.46	914
02/2004	88	38	43.18	563
03/2004	93	149	160.22	812
04/2004	89	84	94.38	878
	1327	949	71.51	9571

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

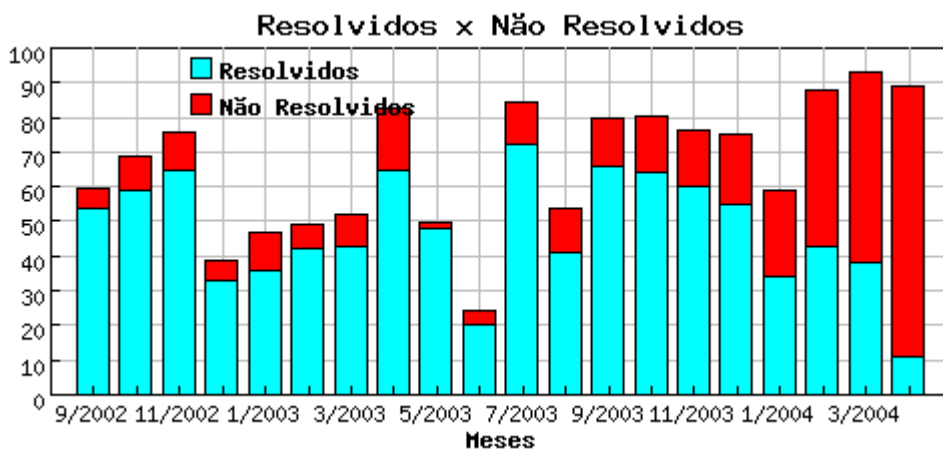




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

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	9	17.31	43
04/2003	18	21.69	65
05/2003	2	4.00	48
06/2003	4	16.67	20
07/2003	12	14.29	72
08/2003	13	24.07	41
09/2003	14	17.50	66
10/2003	16	20.00	64
11/2003	16	21.05	60
12/2003	20	26.67	55
01/2004	25	42.37	34
02/2004	45	51.14	43
03/2004	55	59.14	38
04/2004	78	87.64	11
	378	28.49	949





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

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2004
Protocolos recebidos até 30/04/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1181	89.00
Não autoriza a identificação	83	6.25
Anônimo	63	4.75
	1327	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1010	76.11
Pessoal	293	22.08
Carta	24	1.81
	1327	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	118	10.42
Jornal	107	9.45
Orgãos Públicos Municipais	569	50.27
Partidos Políticos	3	0.27
População	98	8.66
Rádios	38	3.36
Rádio Educativa	3	0.27
Televisão	58	5.12
Vereadores	11	0.97
Outro	29	2.56
Não Revelou / Não Lembra	3	0.27
Sem Informação	95	8.39
	1132	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	113	11.91
Satisfeito	714	75.24
Insatisfeito	54	5.69
Insatisfeito Não Pertinente	68	7.17
	949	100.00



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

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2004
Protocolos recebidos até 30/04/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	534	47.17
Masculino	598	52.83
	1132	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	144	12.72	Sem Escolaridade	8	0.71
31 - 40	250	22.08	Ensino Fundamental	253	22.35
41 - 50	286	25.27	Ensino Médio	374	33.04
51 - 60	203	17.93	Ensino Superior	381	33.66
Acima de 60	138	12.19	Sem Informação	116	10.25
Sem Informação	111	9.81		1132	100.00
	1132	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	181	15.99
Do lar	100	8.83
Autônomo	177	15.64
Desempregado	64	5.65
Setor Público	159	14.05
Setor Privado	315	27.83
Terceiro Setor	3	0.27
Setor Informal	18	1.59
Estudante	6	0.53
Sem Informação	109	9.63
	1132	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	369	32.60	Afrodescendente	56	6.69
Noroeste	46	4.06	Branca	596	71.21
Norte	223	19.70	Negra	44	5.26
Sudoeste	150	13.25	Outros	16	1.91
Sul	275	24.29	Não Repondeu	12	1.43
Outras Cidades	21	1.86	Sem Informação	113	13.50
Sem Informação	48	4.24		837	100.00
	1132	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.