



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

Balanco Estatístico de Atendimentos - Maio/2004
Protocolos recebidos até 31/05/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	372	26.74	Recém Encaminhado	25	1.61
Resolvido	1019	73.26	Em Trâmite	81	5.21
	1391	100.00	Sem Resposta	314	20.19
			Resolvido	1135	72.99
				1555	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	0.06
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	2	1	10	13	0.84
Autarquia Sanasa	0	1	3	53	57	3.67
Autarquia Setec	0	0	3	18	21	1.35
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	2	1	3	0.19
Defesa Civil	0	0	0	3	3	0.19
Empresa Pública COHAB	0	0	3	0	3	0.19
Empresa Pública EMDEC	0	2	9	60	71	4.57
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.39
Gabinete do(a) Prefeito(a)	0	0	4	27	31	1.99
S.M. de Administração	0	0	1	5	6	0.39
S.M. de Assistência Social	0	0	1	20	21	1.35
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	1	11	28	36	76	4.89
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	1	0	24	25	1.61
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	0	1	3	4	0.26
S.M. de Educação	2	8	1	58	69	4.44
S.M. de Finanças	4	4	77	180	265	17.04
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.13
S.M. de Obras e Projetos	4	20	57	109	190	12.22
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	2	4	15	21	1.35
S.M. de Recursos Humanos	0	3	7	47	57	3.67
S.M. de Saúde	8	11	11	215	245	15.76
S.M. de Segurança Pública	1	0	26	15	42	2.70
S.M. de Serviços Públicos	5	15	75	219	314	20.19
S.M. de Transportes	0	1	0	8	9	0.58
	25	81	314	1135	1555	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	39.13	23	13.86
Ameaça	3	60.00	5	3.01
Assédio Moral	6	66.67	9	5.42
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.60
Desvio de Materiais	1	14.29	7	4.22
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.20
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.20
Estelionato	1	100.00	1	0.60
Falsificação de Documento Público	2	50.00	4	2.41
Favorecimento	5	35.71	14	8.43
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	4.82
Infração Disciplinar	25	43.86	57	34.34
Lesão Corporal	3	75.00	4	2.41
Peculato	1	33.33	3	1.81
Prevaricação	1	33.33	3	1.81
Propina	0	0.00	2	1.20
Superfaturamento	1	50.00	2	1.20
Usurpação de Função	2	100.00	2	1.20
Outros	13	76.47	17	10.24
	75	45.18	166	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	33	15.42	214	12.83
Buracos	8	27.59	29	1.74
Comércio Irregular	10	55.56	18	1.08
Conservação de Área Pública	1	8.33	12	0.72
Construção Irregular	3	33.33	9	0.54
Falta Iluminação	14	66.67	21	1.26
Fiscalização Ausente/Ineficaz	73	45.63	160	9.59
Impostos, Taxas e Multas	44	40.74	108	6.47
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.24
Limpeza Pública	9	37.50	24	1.44
Pavimentação	9	40.91	22	1.32
Perturbação Sossego	12	48.00	25	1.50
Poda/Corte Árvore	24	20.00	120	7.19
Serviço	146	19.31	756	45.32
Uso Indevido de Área Pública	6	46.15	13	0.78
Outros	48	36.09	133	7.97
	442	26.50	1668	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	12	35.29	34	38.64
Encaminhado para Providência	29	74.36	39	44.32
Encaminhado para Solicitar Informações	8	53.33	15	17.05
	49	55.68	88	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	1	6.67	15	25.86
À Ouvidoria	4	9.30	43	74.14
	5	8.62	58	100.00

Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	11	22.45	49	98.00
À Ouvidoria	0	0.00	1	2.00
	11	22.00	50	100.00

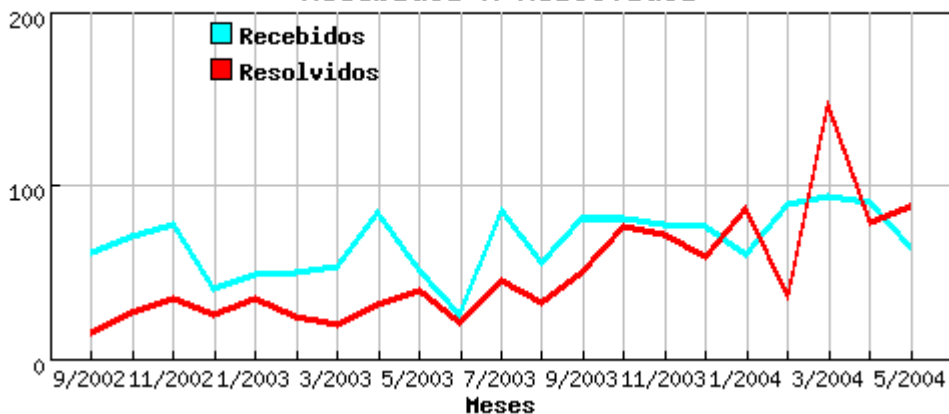


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUIDOR(A)

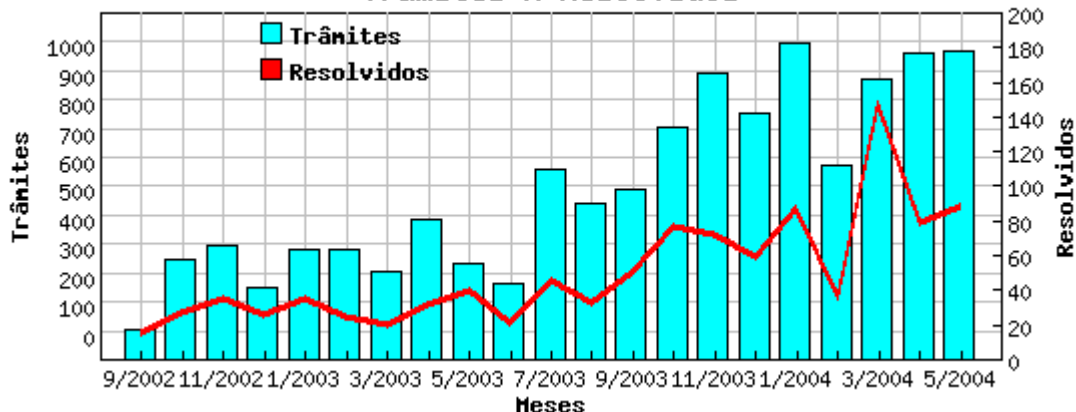
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

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	48	60.00	491
10/2003	80	75	93.75	668
11/2003	76	71	93.42	826
12/2003	75	58	77.33	711
01/2004	59	85	144.07	914
02/2004	88	35	39.77	563
03/2004	93	146	156.99	812
04/2004	89	77	86.52	882
05/2004	64	87	135.94	889
	1391	1017	73.11	10464

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

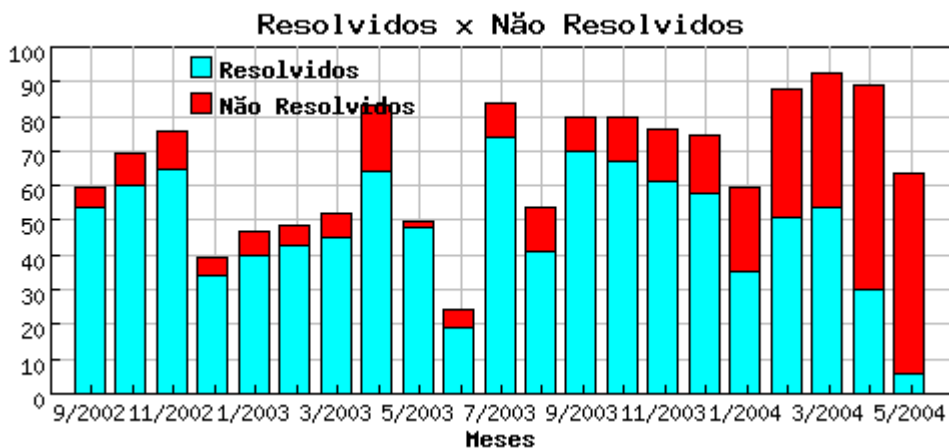




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/2002	6	10.00	54
10/2002	9	13.04	60
11/2002	11	14.47	65
12/2002	5	12.82	34
01/2003	7	14.89	40
02/2003	6	12.24	43
03/2003	7	13.46	45
04/2003	19	22.89	64
05/2003	2	4.00	48
06/2003	5	20.83	19
07/2003	10	11.90	74
08/2003	13	24.07	41
09/2003	10	12.50	70
10/2003	13	16.25	67
11/2003	15	19.74	61
12/2003	17	22.67	58
01/2004	24	40.68	35
02/2004	37	42.05	51
03/2004	39	41.94	54
04/2004	59	66.29	30
05/2004	58	90.63	6
	372	26.74	1019





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

Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2004
Protocolos recebidos até 31/05/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1237	88.93
Não autoriza a identificação	84	6.04
Anônimo	70	5.03
	1391	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1057	75.99
Pessoal	308	22.14
Carta	26	1.87
	1391	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	127	10.76
Jornal	107	9.07
Orgãos Públicos Municipais	587	49.75
Partidos Políticos	4	0.34
População	99	8.39
Rádios	38	3.22
Rádio Educativa	3	0.25
Televisão	58	4.92
Vereadores	11	0.93
Outro	34	2.88
Não Revelou / Não Lembra	3	0.25
Sem Informação	109	9.24
	1180	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	114	11.19
Satisfeito	774	75.96
Insatisfeito	56	5.50
Insatisfeito Não Pertinente	75	7.36
	1019	100.00



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

Balço Estatístico de Atendimentos - Maio/2004
Protocolos recebidos até 31/05/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	558	47.29
Masculino	622	52.71
	1180	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	149	12.63	Sem Escolaridade	8	0.68
31 - 40	261	22.12	Ensino Fundamental	261	22.12
41 - 50	293	24.83	Ensino Médio	387	32.80
51 - 60	211	17.88	Ensino Superior	394	33.39
Acima de 60	142	12.03	Sem Informação	130	11.02
Sem Informação	124	10.51		1180	100.00
	1180	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	187	15.85
Do lar	102	8.64
Autônomo	185	15.68
Desempregado	65	5.51
Setor Público	165	13.98
Setor Privado	327	27.71
Terceiro Setor	3	0.25
Setor Informal	18	1.53
Estudante	6	0.51
Sem Informação	122	10.34
	1180	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	382	32.37	Afrodescendente	57	6.43
Noroeste	48	4.07	Branca	619	69.79
Norte	232	19.66	Negra	46	5.19
Sudoeste	155	13.14	Outros	20	2.25
Sul	289	24.49	Não Repondeu	13	1.47
Outras Cidades	25	2.12	Sem Informação	132	14.88
Sem Informação	49	4.15		887	100.00
	1180	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.