



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

**Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2004**  
Protocolos recebidos até 31/08/2004

**Dados Gerais dos Protocolos**

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	490	28.98	Recém Encaminhado	43	2.29
Resolvido	1201	71.02	Em Trâmite	138	7.34
	<b>1691</b>	<b>100.00</b>	Sem Resposta	362	19.25
			Resolvido	1338	71.13
				<b>1881</b>	<b>100.00</b>

**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	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	2	3	12	17	0.90
Autarquia Sanasa	1	1	3	62	67	3.56
Autarquia Setec	1	2	3	25	31	1.65
Câmara Municipal / Vereadores	1	0	2	2	5	0.27
Defesa Civil	0	1	0	3	4	0.21
Empresa Pública COHAB	0	0	2	1	3	0.16
Empresa Pública EMDEC	3	3	0	73	79	4.20
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.32
Gabinete do(a) Prefeito(a)	0	1	3	30	34	1.81
S.M. de Administração	0	0	2	5	7	0.37
S.M. de Assistência Social	0	0	3	21	24	1.28
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	0	18	26	37	81	4.31
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	1	1	27	29	1.54
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	1	0	3	4	0.21
S.M. de Educação	2	11	1	70	84	4.47
S.M. de Finanças	9	28	79	227	343	18.23
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.11
S.M. de Obras e Projetos	3	26	66	128	223	11.86
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	2	1	5	21	29	1.54
S.M. de Recursos Humanos	2	3	8	51	64	3.40
S.M. de Saúde	10	11	28	256	305	16.21
S.M. de Segurança Pública	1	10	19	16	46	2.45
S.M. de Serviços Públicos	8	18	108	250	384	20.41
S.M. de Transportes	0	0	0	9	9	0.48
	<b>43</b>	<b>138</b>	<b>362</b>	<b>1338</b>	<b>1881</b>	<b>100.00</b>

<b>Supostos Crimes/Infrações</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Abuso Autoridade	9	34.62	26	13.54
Ameaça	3	42.86	7	3.65
Assédio Moral	6	60.00	10	5.21
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.52
Desvio de Materiais	1	14.29	7	3.65
Desvio de Verbas	0	0.00	2	1.04
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	1.04
Estelionato	1	100.00	1	0.52
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	2.08
Favorecimento	5	33.33	15	7.81
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	4.17
Infração Disciplinar	31	42.47	73	38.02
Lesão Corporal	3	75.00	4	2.08
Peculato	1	33.33	3	1.56
Prevaricação	2	40.00	5	2.60
Propina	0	0.00	3	1.56
Superfaturamento	1	50.00	2	1.04
Usurpação de Função	1	50.00	2	1.04
Outros	10	58.82	17	8.85
	<b>77</b>	<b>40.10</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

<b>Principais Reclamações</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Atendimento	31	13.25	234	11.50
Buracos	15	35.71	42	2.06
Comércio Irregular	9	45.00	20	0.98
Conservação de Área Pública	3	21.43	14	0.69
Construção Irregular	3	27.27	11	0.54
Falta Iluminação	17	62.96	27	1.33
Fiscalização Ausente/Ineficaz	86	44.56	193	9.49
Impostos, Taxas e Multas	59	37.11	159	7.82
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.20
Limpeza Pública	12	37.50	32	1.57
Pavimentação	14	50.00	28	1.38
Pertubação Sossego	12	44.44	27	1.33
Poda/Corte Árvore	43	28.67	150	7.37
Serviço	179	20.86	858	42.18
Uso Indevido de Área Pública	6	42.86	14	0.69
Outros	87	39.37	221	10.87
	<b>578</b>	<b>28.42</b>	<b>2034</b>	<b>100.00</b>

<b>Remessa</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Encaminhado para Ciência	20	42.55	47	38.84
Encaminhado para Providência	31	70.45	44	36.36
Encaminhado para Solicitar Informações	16	53.33	30	24.79
	<b>67</b>	<b>55.37</b>	<b>121</b>	<b>100.00</b>

<b>Elogios</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	1	5.00	20	29.85
À Ouvidoria	4	8.51	47	70.15
	<b>5</b>	<b>7.46</b>	<b>67</b>	<b>100.00</b>

<b>Sugestões</b>	<b>Não Resolvidos</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	19.23	52	98.11
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.89
	<b>10</b>	<b>18.87</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>

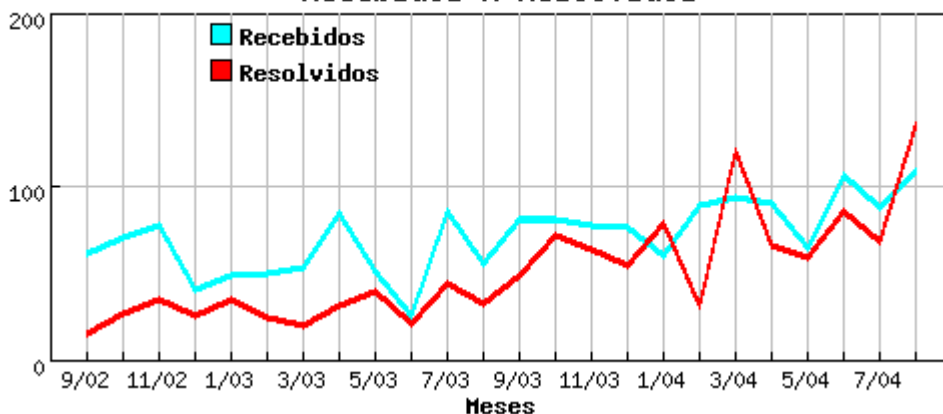


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO(A) OUIDOR(A)**

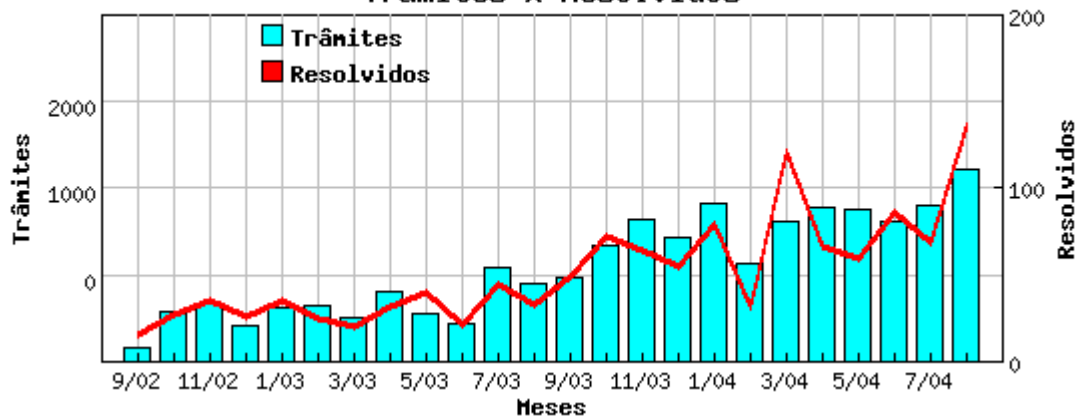
**Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período**

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	14	23.33	86	09/03	80	47	58.75	491
10/02	69	26	37.68	289	10/03	80	71	88.75	668
11/02	76	34	44.74	330	11/03	76	62	81.58	826
12/02	39	24	61.54	208	12/03	75	53	70.67	711
01/03	47	33	70.21	316	01/04	59	77	130.51	914
02/03	49	23	46.94	320	02/04	88	30	34.09	564
03/03	52	18	34.62	257	03/04	93	119	127.96	813
04/03	83	30	36.14	406	04/04	89	65	73.03	885
05/03	50	38	76.00	279	05/04	64	58	90.63	881
06/03	24	20	83.33	222	06/04	105	84	80.00	809
07/03	84	43	51.19	548	07/04	87	67	77.01	906
08/03	54	31	57.41	448	08/04	108	134	124.07	1113

**Recebidos x Resolvidos**



**Trâmites x Resolvidos**

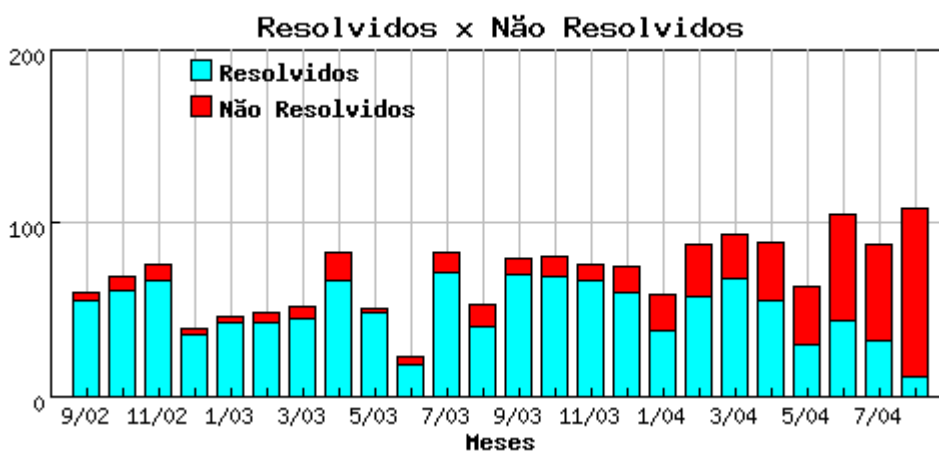




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	5	8.33	55
10/02	8	11.59	61
11/02	9	11.84	67
12/02	3	7.69	36
01/03	4	8.51	43
02/03	6	12.24	43
03/03	7	13.46	45
04/03	16	19.28	67
05/03	2	4.00	48
06/03	5	20.83	19
07/03	12	14.29	72
08/03	13	24.07	41
09/03	9	11.25	71
10/03	11	13.75	69
11/03	9	11.84	67
12/03	15	20.00	60
01/04	21	35.59	38
02/04	30	34.09	58
03/04	25	26.88	68
04/04	33	37.08	56
05/04	34	53.13	30
06/04	61	58.10	44
07/04	55	63.22	32
08/04	97	89.81	11





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

**Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2004**  
Protocolos recebidos até 31/08/2004

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	1527	90.30
Não autoriza a identificação	85	5.03
Anônimo	79	4.67
	<b>1691</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	1268	74.99
Pessoal	390	23.06
Carta	33	1.95
	<b>1691</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	145	10.15
Jornal	113	7.91
Orgãos Públicos Municipais	712	49.83
Partidos Políticos	6	0.42
População	117	8.19
Rádios	38	2.66
Rádio Educativa	3	0.21
Televisão	58	4.06
Vereadores	12	0.84
Outro	53	3.71
Não Revelou / Não Lembra	3	0.21
Sem Informação	169	11.83
	<b>1429</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	130	10.82
Satisfeito	907	75.52
Insatisfeito	66	5.50
Insatisfeito Não Pertinente	98	8.16
	<b>1201</b>	<b>100.00</b>



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

**Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2004**  
Protocolos recebidos até 31/08/2004

**Perfil Social (\*)**

Sexo	Total	(%)
Feminino	688	48.15
Masculino	741	51.85
	<b>1429</b>	<b>100.00</b>

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	177	12.39	Sem Escolaridade	9	0.63
31 - 40	302	21.13	Ensino Fundamental	306	21.41
41 - 50	339	23.72	Ensino Médio	456	31.91
51 - 60	243	17.00	Ensino Superior	456	31.91
Acima de 60	172	12.04	Sem Informação	202	14.14
Sem Informação	196	13.72			
	<b>1429</b>	<b>100.00</b>		<b>1429</b>	<b>100.00</b>

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	224	15.68
Do lar	125	8.75
Autônomo	216	15.12
Desempregado	71	4.97
Setor Público	195	13.65
Setor Privado	381	26.66
Terceiro Setor	3	0.21
Setor Informal	20	1.40
Estudante	8	0.56
Sem Informação	186	13.02
	<b>1429</b>	<b>100.00</b>

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	475	33.24	Afrodescendente	68	5.94
Noroeste	58	4.06	Branca	767	67.05
Norte	275	19.24	Negra	52	4.55
Sudoeste	185	12.95	Outros	25	2.19
Sul	341	23.86	Não Repondeu	16	1.40
Outras Cidades	31	2.17	Sem Informação	216	18.88
Sem Informação	64	4.48			
	<b>1429</b>	<b>100.00</b>		<b>1144</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.