



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

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2004
Protocolos recebidos até 31/10/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	2	0.11	Recém Encaminhado	61	2.93
Em Andamento	484	25.77	Em Trâmite	129	6.20
Resolvido	1392	74.12	Sem Resposta	344	16.52
	1878	100.00	Resolvido	1548	74.35
				2082	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	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	2	1	17	20	0.96
Autarquia Sanasa	1	2	2	73	78	3.75
Autarquia Setec	1	3	2	29	35	1.68
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	3	2	5	0.24
Defesa Civil	0	1	0	3	4	0.19
Empresa Pública COHAB	0	0	2	1	3	0.14
Empresa Pública EMDEC	2	2	2	80	86	4.13
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.29
Gabinete do(a) Prefeito(a)	1	1	5	32	39	1.87
S.M. de Administração	1	0	2	5	8	0.38
S.M. de Assistência Social	0	1	0	25	26	1.25
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	1	19	27	39	86	4.13
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	1	0	0	29	30	1.44
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	1	0	4	5	0.24
S.M. de Educação	4	5	7	78	94	4.51
S.M. de Finanças	26	22	88	271	407	19.55
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.10
S.M. de Obras e Projetos	5	27	73	136	241	11.58
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	1	1	1	27	30	1.44
S.M. de Recursos Humanos	1	1	7	55	64	3.07
S.M. de Saúde	5	18	30	292	345	16.57
S.M. de Segurança Pública	0	6	16	25	47	2.26
S.M. de Serviços Públicos	11	17	74	307	409	19.64
S.M. de Transportes	0	0	2	9	11	0.53
	61	129	344	1548	2082	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	7	25.93	27	13.37
Ameaça	1	14.29	7	3.47
Assédio Moral	4	36.36	11	5.45
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.50
Desvio de Materiais	1	14.29	7	3.47
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.99
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	0.99
Estelionato	1	100.00	1	0.50
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.98
Favorecimento	4	25.00	16	7.92
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	3.96
Infração Disciplinar	19	24.36	78	38.61
Lesão Corporal	3	75.00	4	1.98
Peculato	1	33.33	3	1.49
Prevaricação	0	0.00	5	2.48
Propina	0	0.00	3	1.49
Superfaturamento	1	50.00	2	0.99
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.99
Outros	8	42.11	19	9.41
	54	26.73	202	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	23	9.43	244	10.93
Buracos	11	22.45	49	2.19
Comércio Irregular	8	40.00	20	0.90
Conservação de Área Pública	3	18.75	16	0.72
Construção Irregular	3	27.27	11	0.49
Falta Iluminação	19	63.33	30	1.34
Fiscalização Ausente/Ineficaz	88	41.12	214	9.58
Impostos, Taxas e Multas	61	34.08	179	8.02
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.18
Limpeza Pública	8	25.00	32	1.43
Pavimentação	11	36.67	30	1.34
Perturbação Sossego	11	40.74	27	1.21
Poda/Corte Árvore	35	21.34	164	7.34
Serviço	173	18.46	937	41.96
Uso Indevido de Área Pública	7	43.75	16	0.72
Outros	79	30.38	260	11.64
	542	24.27	2233	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	18	35.29	51	37.78
Encaminhado para Providência	32	68.09	47	34.81
Encaminhado para Solicitar Informações	21	56.76	37	27.41
	71	52.59	135	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	2	9.09	22	30.56
À Ouvidoria	4	8.00	50	69.44
	6	8.33	72	100.00

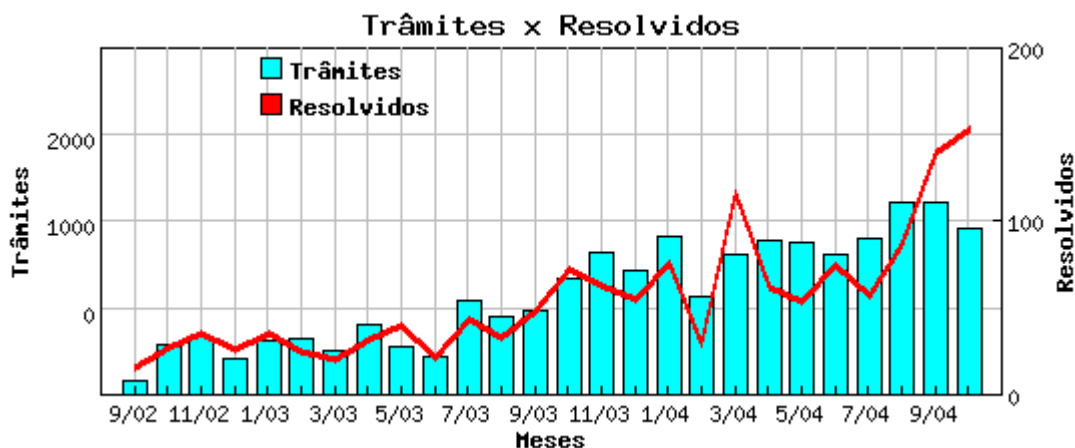
Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	9	16.36	55	98.21
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.79
	9	16.07	56	100.00



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

Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	14	23.33	86	10/03	80	70	87.50	668
10/02	69	26	37.68	289	11/03	76	61	80.26	826
11/02	76	34	44.74	330	12/03	75	53	70.67	711
12/02	39	24	61.54	208	01/04	59	74	125.42	916
01/03	47	33	70.21	316	02/04	88	28	31.82	564
02/03	49	23	46.94	320	03/04	93	114	122.58	813
03/03	52	18	34.62	257	04/04	89	60	67.42	886
04/03	83	30	36.14	406	05/04	64	52	81.25	881
05/03	50	38	76.00	279	06/04	105	73	69.52	811
06/03	24	20	83.33	222	07/04	87	55	63.22	907
07/03	84	42	50.00	548	08/04	108	84	77.78	1113
08/03	54	31	57.41	448	09/04	97	137	141.24	1107
09/03	80	46	57.50	491	10/04	90	152	168.89	957

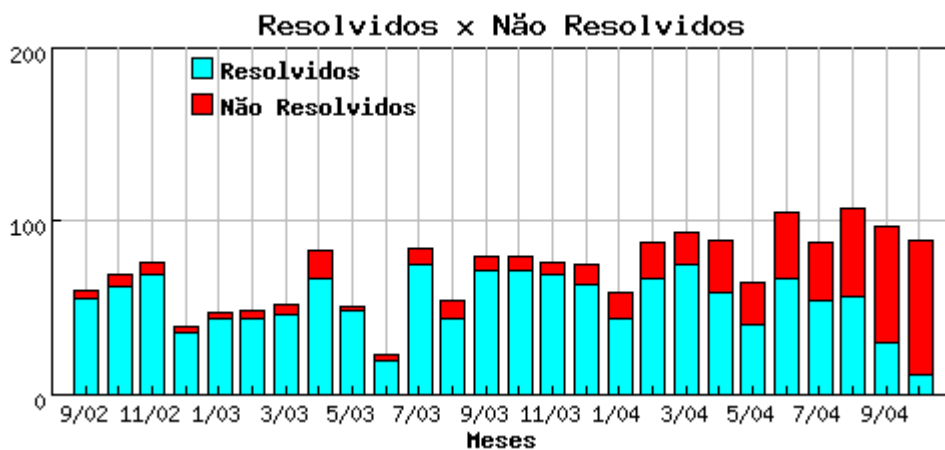




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO(A) OUVIDOR(A)

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	5	8.33	55
10/02	7	10.14	62
11/02	7	9.21	69
12/02	3	7.69	36
01/03	3	6.38	44
02/03	5	10.20	44
03/03	6	11.54	46
04/03	16	19.28	67
05/03	2	4.00	48
06/03	4	16.67	20
07/03	9	10.71	75
08/03	10	18.52	44
09/03	8	10.00	72
10/03	8	10.00	72
11/03	7	9.21	69
12/03	11	14.67	64
01/04	15	25.42	44
02/04	21	23.86	67
03/04	18	19.35	75
04/04	30	33.71	59
05/04	24	37.50	40
06/04	38	36.19	67
07/04	33	37.93	54
08/04	51	47.22	57
09/04	67	69.07	30
10/04	78	86.67	12





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

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2004
Protocolos recebidos até 31/10/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1696	90.31
Não autoriza a identificação	89	4.74
Anônimo	93	4.95
	1878	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1387	73.86
Pessoal	451	24.01
Carta	40	2.13
	1878	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	156	10.02
Jornal	117	7.51
Orgãos Públicos Municipais	785	50.42
Partidos Políticos	7	0.45
População	121	7.77
Rádios	38	2.44
Rádio Educativa	4	0.26
Televisão	58	3.73
Vereadores	12	0.77
Outro	56	3.60
Não Revelou / Não Lembra	3	0.19
Sem Informação	200	12.85
	1557	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	140	10.06
Satisfeito	1053	75.65
Insatisfeito	80	5.75
Insatisfeito Não Pertinente	119	8.55
	1392	100.00



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

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2004
Protocolos recebidos até 31/10/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	756	48.55
Masculino	801	51.45
	1557	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	192	12.33	Sem Escolaridade	9	0.58
31 - 40	326	20.94	Ensino Fundamental	321	20.62
41 - 50	365	23.44	Ensino Médio	496	31.86
51 - 60	257	16.51	Ensino Superior	488	31.34
Acima de 60	179	11.50	Sem Informação	243	15.61
Sem Informação	238	15.29		1557	100.00
	1557	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	238	15.29
Do lar	134	8.61
Autônomo	227	14.58
Desempregado	77	4.95
Setor Público	213	13.68
Setor Privado	412	26.46
Terceiro Setor	5	0.32
Setor Informal	20	1.28
Estudante	8	0.51
Sem Informação	223	14.32
	1557	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	513	32.95	Afrodescendente	74	5.80
Noroeste	61	3.92	Branca	836	65.57
Norte	305	19.59	Negra	60	4.71
Sudoeste	203	13.04	Outros	26	2.04
Sul	363	23.31	Não Repondeu	17	1.33
Outras Cidades	38	2.44	Sem Informação	262	20.55
Sem Informação	74	4.75		1275	100.00
	1557	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.