



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2004
Protocolos recebidos até 30/11/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	3	0.15	Recém Encaminhado	29	1.34
Em Andamento	486	24.88	Em Trâmite	114	5.26
Resolvido	1.464	74.96	Sem Resposta	395	18.24
	1.953	100.00	Resolvido	1.628	75.16
				2.166	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	1	0	2	18	21	0.97
Autarquia Sanasa	0	0	4	75	79	3.65
Autarquia Setec	1	1	3	32	37	1.71
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	3	2	5	0.23
Defesa Civil	0	1	0	4	5	0.23
Empresa Pública COHAB	0	0	2	1	3	0.14
Empresa Pública EMDEC	1	3	2	82	88	4.06
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.28
Gabinete do(a) Prefeito(a)	0	1	5	34	40	1.85
Ouidoria Geral do Município	0	0	0	1	1	0.05
S.M. de Administração	0	1	2	5	8	0.37
S.M. de Assistência Social	1	0	0	27	28	1.29
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	2	20	28	43	93	4.29
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	1	0	29	30	1.39
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	1	0	4	5	0.23
S.M. de Educação	1	7	9	81	98	4.52
S.M. de Finanças	13	14	97	302	426	19.67
S.M. de Habitação	0	0	0	2	2	0.09
S.M. de Obras e Projetos	0	23	76	145	244	11.27
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	0	4	28	32	1.48
S.M. de Recursos Humanos	0	3	11	56	70	3.23
S.M. de Saúde	2	17	35	304	358	16.53
S.M. de Segurança Pública	0	4	19	25	48	2.22
S.M. de Serviços Públicos	7	16	92	312	427	19.71
S.M. de Transportes	0	1	1	9	11	0.51
	29	114	395	1.628	2.166	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	7	25.93	27	12.92
Ameaça	1	14.29	7	3.35
Assédio Moral	4	36.36	11	5.26
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.48
Desvio de Materiais	2	25.00	8	3.83
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.96
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	0.96
Estelionato	1	100.00	1	0.48
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.91
Favorecimento	6	33.33	18	8.61
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	3.83
Infração Disciplinar	19	23.75	80	38.28
Lesão Corporal	3	75.00	4	1.91
Peculato	1	33.33	3	1.44
Prevaricação	0	0.00	5	2.39
Propina	0	0.00	3	1.44
Superfaturamento	1	50.00	2	0.96
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.96
Outros	9	42.86	21	10.05
	58	27.75	209	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	29	11.46	253	10.87
Buracos	10	19.61	51	2.19
Comércio Irregular	9	42.86	21	0.90
Conservação de Área Pública	3	17.65	17	0.73
Construção Irregular	3	27.27	11	0.47
Falta Iluminação	19	61.29	31	1.33
Fiscalização Ausente/Ineficaz	86	39.27	219	9.41
Impostos, Taxas e Multas	62	31.63	196	8.42
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.17
Limpeza Pública	6	18.75	32	1.37
Pavimentação	10	33.33	30	1.29
Perturbação Sossego	11	40.74	27	1.16
Poda/Corte Árvore	43	24.86	173	7.43
Serviço	159	16.68	953	40.94
Uso Indevido de Área Pública	10	52.63	19	0.82
Outros	93	31.96	291	12.50
	555	23.84	2.328	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	18	35.29	51	35.66
Encaminhado para Providência	32	65.31	49	34.27
Encaminhado para Solicitar Informações	22	51.16	43	30.07
	72	50.35	143	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	2	8.70	23	30.67
À Ouvidoria	4	7.69	52	69.33
	6	8.00	75	100.00

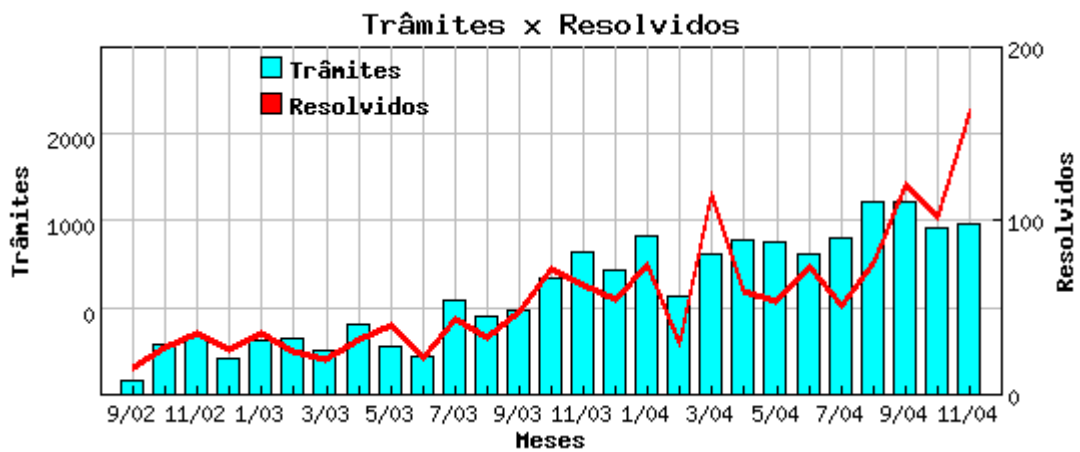
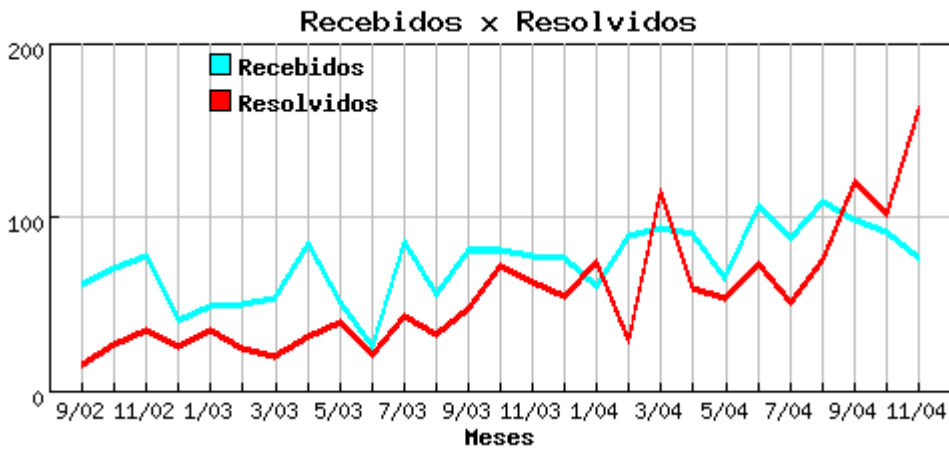
Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	11	19.30	57	98.28
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.72
	11	18.97	58	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

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	11/03	76	61	80.26	826
10/02	69	26	37.68	289	12/03	75	53	70.67	711
11/02	76	34	44.74	330	01/04	59	73	123.73	916
12/02	39	24	61.54	208	02/04	88	28	31.82	564
01/03	47	33	70.21	316	03/04	93	113	121.51	813
02/03	49	23	46.94	320	04/04	89	58	65.17	886
03/03	52	18	34.62	257	05/04	64	52	81.25	881
04/03	83	30	36.14	406	06/04	105	72	68.57	811
05/03	50	38	76.00	279	07/04	87	50	57.47	907
06/03	24	20	83.33	222	08/04	108	74	68.52	1.113
07/03	84	42	50.00	548	09/04	97	119	122.68	1.107
08/03	54	31	57.41	448	10/04	90	101	112.22	957
09/03	80	46	57.50	491	11/04	75	161	214.67	987
10/03	80	70	87.50	668					

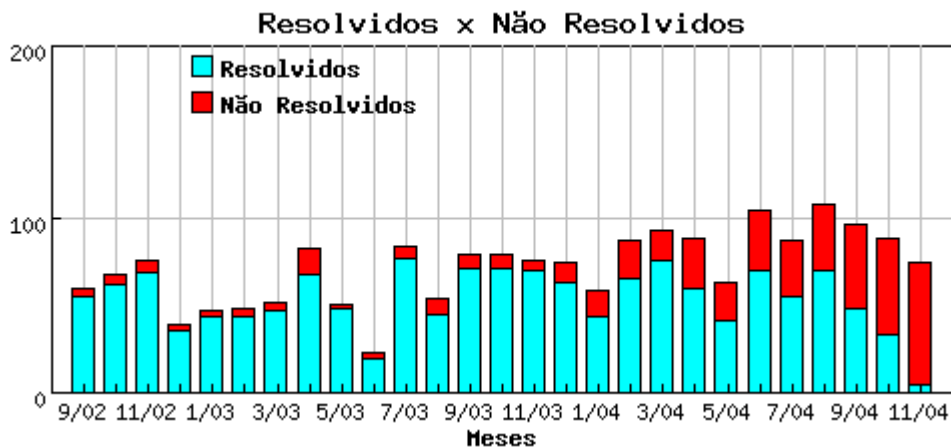




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	5	8.33	55
10/02	6	8.70	63
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	5	9.62	47
04/03	15	18.07	68
05/03	2	4.00	48
06/03	4	16.67	20
07/03	7	8.33	77
08/03	9	16.67	45
09/03	8	10.00	72
10/03	8	10.00	72
11/03	6	7.89	70
12/03	11	14.67	64
01/04	15	25.42	44
02/04	22	25.00	66
03/04	17	18.28	76
04/04	29	32.58	60
05/04	22	34.38	42
06/04	35	33.33	70
07/04	32	36.78	55
08/04	38	35.19	70
09/04	49	50.52	48
10/04	56	62.22	34
11/04	70	93.33	5





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2004
Protocolos recebidos até 30/11/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1.767	90.52
Não autoriza a identificação	89	4.56
Anônimo	96	4.92
	1.952	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1.438	73.63
Pessoal	471	24.12
Carta	44	2.25
	1.953	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	161	9.95
Jornal	118	7.29
Orgãos Públicos Municipais	825	50.99
Partidos Políticos	7	0.43
População	123	7.60
Rádios	38	2.35
Rádio Educativa	4	0.25
Televisão	58	3.58
Vereadores	12	0.74
Outro	56	3.46
Não Revelou / Não Lembra	3	0.19
Sem Informação	213	13.16
	1.618	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	143	9.77
Satisfeito	1.116	76.23
Insatisfeito	81	5.53
Insatisfeito Não Pertinente	124	8.47
	1.464	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2004
Protocolos recebidos até 30/11/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	780	48.21
Masculino	838	51.79
	1.618	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	197	12.18	Sem Escolaridade	9	0.56
31 - 40	338	20.89	Ensino Fundamental	329	20.33
41 - 50	375	23.18	Ensino Médio	517	31.95
51 - 60	268	16.56	Ensino Superior	504	31.15
Acima de 60	186	11.50	Sem Informação	259	16.01
Sem Informação	254	15.70		1.618	100.00
	1.618	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	247	15.27
Do lar	137	8.47
Autônomo	231	14.28
Desempregado	81	5.01
Setor Público	217	13.41
Setor Privado	434	26.82
Terceiro Setor	5	0.31
Setor Informal	20	1.24
Estudante	8	0.49
Sem Informação	238	14.71
	1.618	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	530	32.76	Afrodescendente	79	5.91
Noroeste	64	3.96	Branca	870	65.12
Norte	319	19.72	Negra	63	4.72
Sudoeste	213	13.16	Outros	26	1.95
Sul	374	23.11	Não Repondeu	18	1.35
Outras Cidades	39	2.41	Sem Informação	280	20.96
Sem Informação	79	4.88		1.336	100.00
	1.618	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.