



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2004
Protocolos recebidos até 31/12/2004

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	525	25.85	Recém Encaminhado	9	0.40
Resolvido	1.506	74.15	Em Trâmite	145	6.44
	2.031	100.00	Sem Resposta	421	18.69
			Resolvido	1.677	74.47
				2.252	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	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	1	2	19	22	0.98
Autarquia Sanasa	0	0	4	75	79	3.51
Autarquia Setec	0	3	2	33	38	1.69
Câmara Municipal / Vereadores	0	0	3	2	5	0.22
Defesa Civil	0	0	0	5	5	0.22
Empresa Pública COHAB	0	1	2	1	4	0.18
Empresa Pública EMDEC	1	3	3	83	90	4.00
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.27
Gabinete da Prefeita	0	2	6	34	42	1.87
Ouvidoria Geral do Município	0	0	0	1	1	0.04
S.M. de Administração	0	0	2	6	8	0.36
S.M. de Assistência Social	0	1	2	28	31	1.38
S.M. de Assuntos Jurídicos e da Cidadania	1	16	29	48	94	4.17
S.M. de Cultura, Esportes e Turismo	0	1	1	30	32	1.42
S.M. de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0	1	0	4	5	0.22
S.M. de Educação	1	9	9	85	104	4.62
S.M. de Finanças	1	30	110	313	454	20.16
S.M. de Habitação	1	0	0	2	3	0.13
S.M. de Obras e Projetos	0	19	78	153	250	11.10
S.M. de Planej., Desenv. Urbano e Meio Ambiente	0	1	2	29	32	1.42
S.M. de Recursos Humanos	0	0	15	58	73	3.24
S.M. de Saúde	1	18	37	308	364	16.16
S.M. de Segurança Pública	1	5	18	27	51	2.26
S.M. de Serviços Públicos	2	34	96	315	447	19.85
S.M. de Transportes	0	0	0	11	11	0.49
	9	145	421	1.677	2.252	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	31.03	29	13.55
Ameaça	2	25.00	8	3.74
Assédio Moral	4	33.33	12	5.61
Cobrança abusiva	0	0.00	1	0.47
Desvio de Materiais	1	12.50	8	3.74
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.93
Enriquecimento Ilícito	1	50.00	2	0.93
Estelionato	1	100.00	1	0.47
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.87
Favorecimento	5	27.78	18	8.41
Improbidade Administrativa	1	12.50	8	3.74
Infração Disciplinar	18	22.22	81	37.85
Lesão Corporal	3	75.00	4	1.87
Peculato	1	33.33	3	1.40
Prevaricação	0	0.00	5	2.34
Propina	0	0.00	3	1.40
Superfaturamento	1	50.00	2	0.93
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.93
Outros	6	28.57	21	9.81
	55	25.70	214	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	29	11.20	259	10.72
Buracos	10	18.87	53	2.19
Comércio Irregular	9	42.86	21	0.87
Conservação de Área Pública	4	23.53	17	0.70
Construção Irregular	5	38.46	13	0.54
Falta Iluminação	18	56.25	32	1.32
Fiscalização Ausente/Ineficaz	82	36.94	222	9.18
Impostos, Taxas e Multas	67	32.21	208	8.61
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.17
Limpeza Pública	6	18.75	32	1.32
Pavimentação	10	33.33	30	1.24
Perturbação Sossego	11	40.74	27	1.12
Poda/Corte Árvore	54	29.19	185	7.65
Serviço	165	16.91	976	40.38
Uso Indevido de Área Pública	10	52.63	19	0.79
Outros	112	35.11	319	13.20
	594	24.58	2.417	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	23	40.35	57	36.31
Encaminhado para Providência	33	63.46	52	33.12
Encaminhado para Solicitar Informações	24	50.00	48	30.57
	80	50.96	157	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	3	12.50	24	31.17
À Ouvidoria	4	7.55	53	68.83
	7	9.09	77	100.00

Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	17.24	58	98.31
À Ouvidoria	0	0.00	1	1.69
	10	16.95	59	100.00

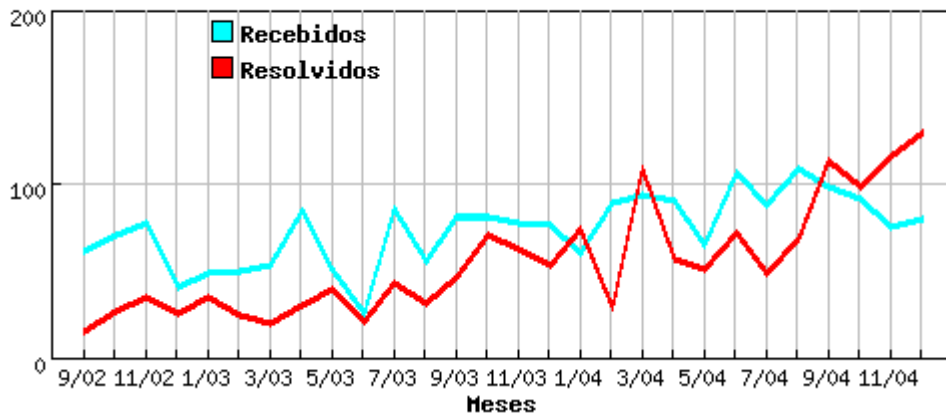


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

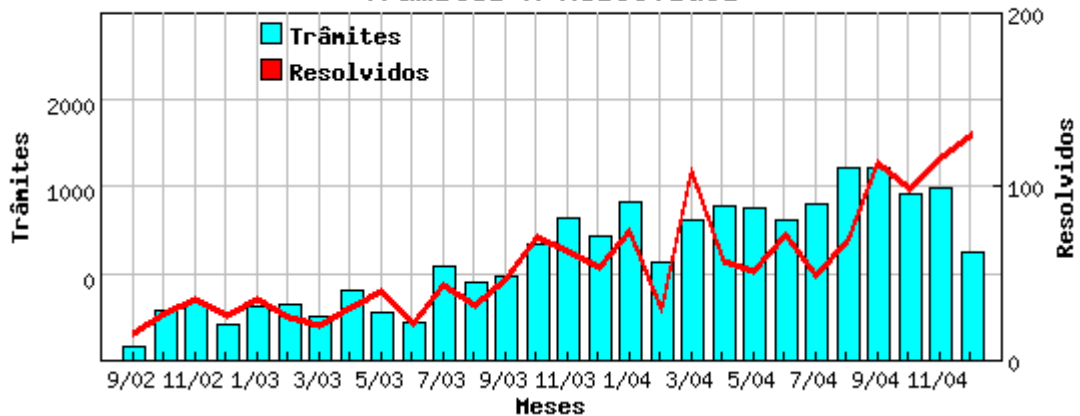
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

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	52	69.33	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	107	115.05	813
02/03	49	23	46.94	320	04/04	89	55	61.80	886
03/03	52	18	34.62	257	05/04	64	50	78.13	881
04/03	83	29	34.94	406	06/04	105	70	66.67	811
05/03	50	38	76.00	279	07/04	87	47	54.02	907
06/03	24	20	83.33	222	08/04	108	67	62.04	1.113
07/03	84	42	50.00	548	09/04	97	112	115.46	1.107
08/03	54	30	55.56	448	10/04	90	97	107.78	957
09/03	80	45	56.25	491	11/04	74	114	154.05	989
10/03	80	69	86.25	668	12/04	79	128	162.03	628

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

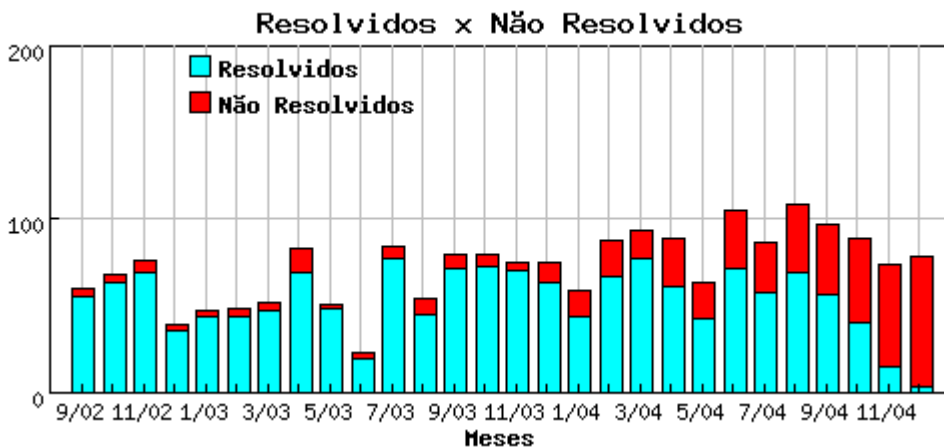




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	5	8.33	55
10/02	5	7.25	64
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	14	16.87	69
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	7	8.75	73
11/03	5	6.58	71
12/03	11	14.67	64
01/04	15	25.42	44
02/04	21	23.86	67
03/04	16	17.20	77
04/04	28	31.46	61
05/04	21	32.81	43
06/04	33	31.43	72
07/04	29	33.33	58
08/04	39	36.11	69
09/04	40	41.24	57
10/04	49	54.44	41
11/04	59	79.73	15
12/04	75	94.94	4





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2004
Protocolos recebidos até 31/12/2004

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	1.840	90.64
Não autoriza a identificação	90	4.43
Anônimo	100	4.93
	2.030	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1.487	73.22
Pessoal	499	24.57
Carta	45	2.22
	2.031	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	162	9.63
Jornal	120	7.13
Orgãos Públicos Municipais	860	51.10
Partidos Políticos	7	0.42
População	124	7.37
Rádios	38	2.26
Rádio Educativa	4	0.24
Televisão	58	3.45
Vereadores	12	0.71
Outro	58	3.45
Não Revelou / Não Lembra	3	0.18
Sem Informação	237	14.08
	1.683	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	144	9.56
Satisfeito	1.152	76.49
Insatisfeito	84	5.58
Insatisfeito Não Pertinente	126	8.37
	1.506	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2004
Protocolos recebidos até 31/12/2004

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	810	48.13
Masculino	873	51.87
	1.683	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	201	11.94	Sem Escolaridade	9	0.53
31 - 40	346	20.56	Ensino Fundamental	342	20.32
41 - 50	391	23.23	Ensino Médio	532	31.61
51 - 60	279	16.58	Ensino Superior	519	30.84
Acima de 60	191	11.35	Sem Informação	281	16.70
Sem Informação	275	16.34		1.683	100.00
	1.683	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	256	15.21
Do lar	143	8.50
Autônomo	238	14.14
Desempregado	85	5.05
Setor Público	221	13.13
Setor Privado	446	26.50
Terceiro Setor	6	0.36
Setor Informal	21	1.25
Estudante	8	0.48
Sem Informação	259	15.39
	1.683	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	550	32.68	Afrodescendente	79	5.64
Noroeste	69	4.10	Branca	911	65.02
Norte	326	19.37	Negra	63	4.50
Sudoeste	219	13.01	Outros	27	1.93
Sul	392	23.29	Não Respondeu	18	1.28
Outras Cidades	44	2.61	Sem Informação	303	21.63
Sem Informação	83	4.93		1.401	100.00
	1.683	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.