



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Fevereiro/2005
Protocolos recebidos até 28/02/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	5	0.22	Recém Encaminhado	81	3.19
Em Andamento	640	28.19	Em Trâmite	142	5.59
Resolvido	1.625	71.59	Sem Resposta	468	18.41
	2.270	100.00	Resolvido	1.851	72.82
				2.542	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	0	1	21	22	0.87
Autarquia SANASA	1	2	5	80	88	3.46
Autarquia SETEC	0	5	1	34	40	1.57
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	2	2	5	0.20
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	3	2	2	1	8	0.31
Defesa Civil	0	1	0	5	6	0.24
Empresa Pública COHAB	0	2	0	2	4	0.16
Empresa Pública EMDEC	0	5	3	87	95	3.74
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.24
Gabinete do Prefeito	1	0	7	37	45	1.77
Ouidoria Geral do Município	0	1	0	46	47	1.85
S.M. de Administração	0	0	1	7	8	0.31
S.M. de Assuntos Jurídicos	5	19	25	51	100	3.93
S.M. de Chefia de Gabinete	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	2	0	0	31	33	1.30
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	4	5	0.20
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	1	31	32	1.26
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	1	3	30	35	1.38
S.M. de Educação	6	4	12	95	117	4.60
S.M. de Finanças	26	39	120	343	528	20.77
S.M. de Habitação	0	0	0	3	3	0.12
S.M. de Obras e Serviços Públicos	24	16	81	168	289	11.37
S.M. de Recursos Humanos	1	3	13	61	78	3.07
S.M. de Saúde	8	18	54	329	409	16.09
S.M. de Segurança Pública	2	4	19	32	57	2.24
S.M. de Serviços Públicos	1	17	118	333	469	18.45
S.M. de Transportes	0	1	0	11	12	0.47
	81	142	468	1.851	2.542	100.00

Supostos Crimes/Infrações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	12	36.36	33	13.98
Ameaça	3	30.00	10	4.24
Assédio Moral	3	25.00	12	5.08
Cobrança abusiva	1	50.00	2	0.85
Desvio de Materiais	1	12.50	8	3.39
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.85
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	1.27
Estelionato	1	100.00	1	0.42
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.69
Favorecimento	6	30.00	20	8.47
Improbidade Administrativa	1	11.11	9	3.81
Infração Disciplinar	20	22.99	87	36.86
Lesão Corporal	4	80.00	5	2.12
Peculato	1	33.33	3	1.27
Prevaricação	0	0.00	5	2.12
Propina	2	40.00	5	2.12
Superfaturamento	0	0.00	2	0.85
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.85
Outros	9	39.13	23	9.75
	67	28.39	236	100.00

Principais Reclamações	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Atendimento	40	14.49	276	10.27
Buracos	15	24.19	62	2.31
Comércio Irregular	10	43.48	23	0.86
Conservação de Área Pública	5	25.00	20	0.74
Construção Irregular	5	33.33	15	0.56
Falta de Medicamento	10	34.48	29	1.08
Falta de Médico/Demora para Marcar Consulta	33	49.25	67	2.49
Falta de Vaga em Creche	3	27.27	11	0.41
Falta Iluminação	17	51.52	33	1.23
Fiscalização Ausente/Ineficaz	97	38.80	250	9.30
Impostos, Taxas e Multas	96	38.55	249	9.26
Invasão Área Pública	2	50.00	4	0.15
Limpeza de Terreno	16	30.77	52	1.93
Limpeza Pública	10	27.78	36	1.34
Pavimentação	6	20.00	30	1.12
Perturbação Sossego	12	41.38	29	1.08
Poda/Corte Árvore	74	35.41	209	7.78
Rede de Esgoto	1	14.29	7	0.26
Serviço	161	16.00	1.006	37.43
Uso Indevido de Área Pública	7	36.84	19	0.71
Outros	111	42.53	261	9.71
	731	27.19	2.688	100.00

Remessa	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	20	33.90	59	33.52
Encaminhado para Providência	33	57.89	57	32.39
Encaminhado para Solicitar Informações	29	48.33	60	34.09
	82	46.59	176	100.00

Elogios	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	5	6.76	74	100.00
	5	6.76	74	100.00

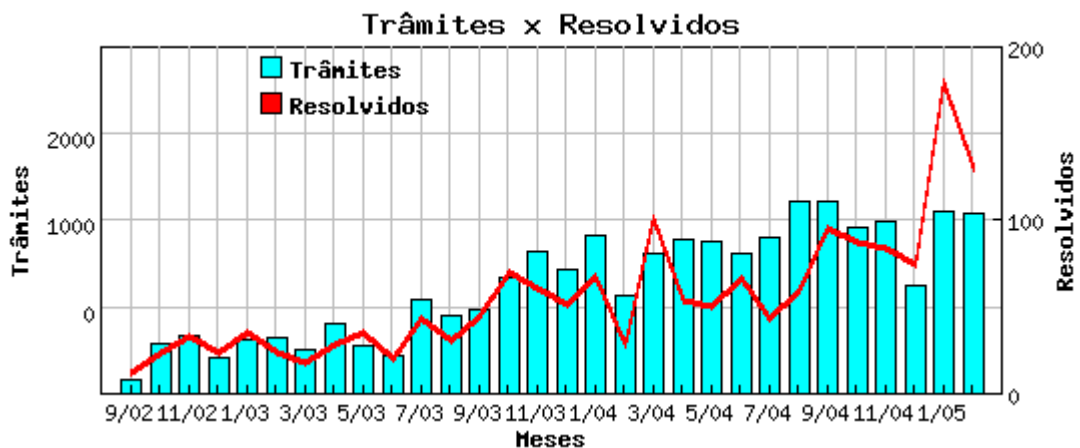
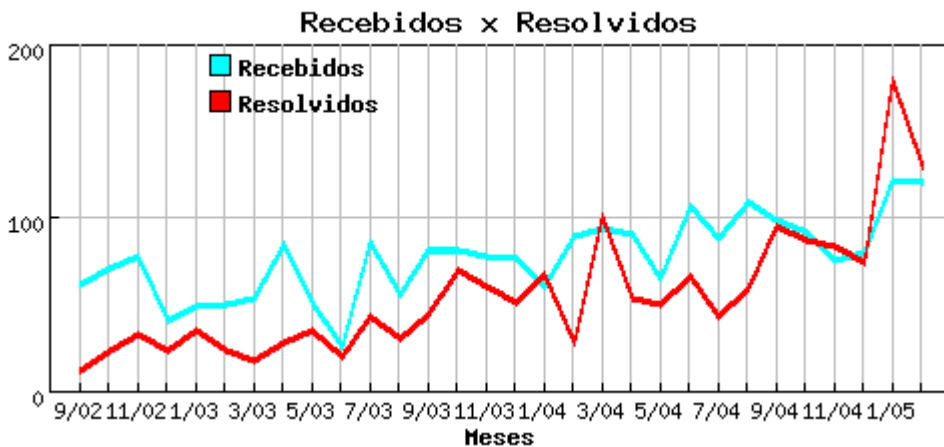
Sugestões	Não Resolvidos	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	9	14.75	61	100.00
	9	14.75	61	100.00



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	10	16.67	86	12/03	75	50	66.67	711
10/02	69	22	31.88	289	01/04	59	66	111.86	916
11/02	76	31	40.79	330	02/04	88	27	30.68	564
12/02	39	22	56.41	208	03/04	93	99	106.45	813
01/03	47	33	70.21	316	04/04	89	52	58.43	886
02/03	49	22	44.90	320	05/04	64	49	76.56	881
03/03	52	16	30.77	257	06/04	105	65	61.90	811
04/03	83	27	32.53	406	07/04	87	42	48.28	907
05/03	50	34	68.00	279	08/04	108	58	53.70	1.113
06/03	24	19	79.17	222	09/04	97	94	96.91	1.107
07/03	84	42	50.00	548	10/04	90	85	94.44	957
08/03	54	29	53.70	448	11/04	74	82	110.81	991
09/03	80	43	53.75	491	12/04	79	73	92.41	627
10/03	80	68	85.00	668	01/05	120	178	148.33	1.054
11/03	76	59	77.63	826	02/05	119	128	107.56	1.039

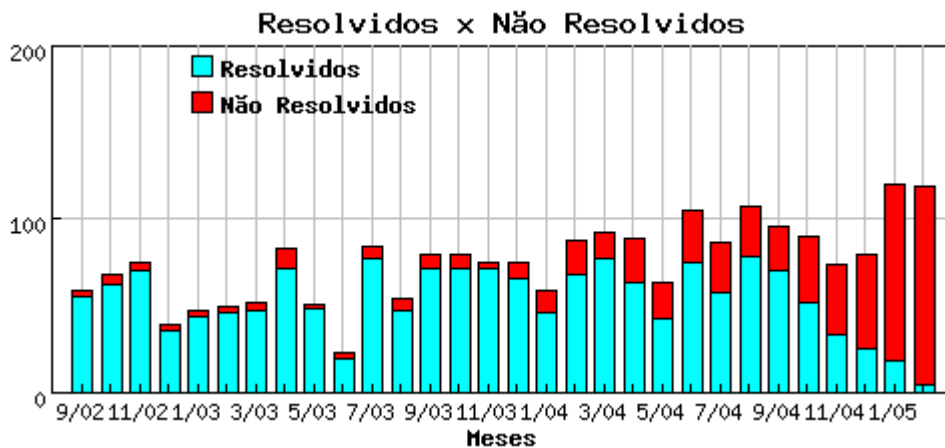




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	4	6.67	56
10/02	6	8.70	63
11/02	5	6.58	71
12/02	3	7.69	36
01/03	3	6.38	44
02/03	3	6.12	46
03/03	5	9.62	47
04/03	11	13.25	72
05/03	2	4.00	48
06/03	4	16.67	20
07/03	7	8.33	77
08/03	7	12.96	47
09/03	8	10.00	72
10/03	8	10.00	72
11/03	4	5.26	72
12/03	9	12.00	66
01/04	13	22.03	46
02/04	20	22.73	68
03/04	15	16.13	78
04/04	25	28.09	64
05/04	21	32.81	43
06/04	30	28.57	75
07/04	29	33.33	58
08/04	29	26.85	79
09/04	26	26.80	71
10/04	38	42.22	52
11/04	40	54.05	34
12/04	54	68.35	25
01/05	102	85.00	18
02/05	114	95.80	5





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Fevereiro/2005
Protocolos recebidos até 28/02/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.069	91.15
Não autoriza a identificação	90	3.96
Anônimo	111	4.89
	2.270	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1.644	72.42
Pessoal	571	25.15
Carta	55	2.42
	2.270	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	170	9.02
Jornal	121	6.42
Orgãos Públicos Municipais	978	51.91
Partidos Políticos	7	0.37
População	131	6.95
Rádios	38	2.02
Rádio Educativa	4	0.21
Televisão	58	3.08
Vereadores	13	0.69
Outro	67	3.56
Não Revelou / Não Lembra	4	0.21
Sem Informação	293	15.55
	1.884	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	150	9.23
Satisfeito	1.246	76.68
Insatisfeito	94	5.78
Insatisfeito Não Pertinente	135	8.31
	1.625	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Fevereiro/2005
Protocolos recebidos até 28/02/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	914	48.51
Masculino	970	51.49
	1.884	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	215	11.41	Sem Escolaridade	12	0.64
31 - 40	387	20.54	Ensino Fundamental	383	20.33
41 - 50	427	22.66	Ensino Médio	588	31.21
51 - 60	308	16.35	Ensino Superior	554	29.41
Acima de 60	209	11.09	Sem Informação	347	18.42
Sem Informação	338	17.94		1.884	100.00
	1.884	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	288	15.29
Do lar	161	8.55
Autônomo	256	13.59
Desempregado	98	5.20
Setor Público	234	12.42
Setor Privado	493	26.17
Terceiro Setor	6	0.32
Setor Informal	22	1.17
Estudante	8	0.42
Sem Informação	318	16.88
	1.884	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	605	32.11	Afrodescendente	86	5.36
Noroeste	76	4.03	Branca	1.025	63.90
Norte	366	19.43	Negra	68	4.24
Sudoeste	250	13.27	Outros	27	1.68
Sul	440	23.35	Não Repondeu	27	1.68
Outras Cidades	48	2.55	Sem Informação	371	23.13
Sem Informação	99	5.25		1.604	100.00
	1.884	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.