



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2005
Protocolos recebidos até 30/04/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	6	0.24	Recém Encaminhado	37	1.34
Em Andamento	617	24.95	Em Trâmite	157	5.67
Resolvido	1.850	74.81	Sem Resposta	485	17.50
	2.473	100.00	Resolvido	2.092	75.50
				2.771	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	1	1	1	21	24	0.87
Autarquia SANASA	0	0	7	85	92	3.32
Autarquia SETEC	0	3	4	37	44	1.59
Câmara Municipal/Vereadores	0	0	3	2	5	0.18
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	1	2	11	7	21	0.76
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.22
Empresa Pública COHAB	0	1	1	3	5	0.18
Empresa Pública EMDEC	3	6	2	95	106	3.83
Empresa Pública IMA	0	0	0	6	6	0.22
Gabinete do Prefeito	2	0	8	40	50	1.80
Ouidoria Geral do Município	1	3	0	47	51	1.84
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Administração	0	0	1	7	8	0.29
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	22	24	56	103	3.72
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	1	3	32	36	1.30
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	5	6	0.22
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	2	3	30	35	1.26
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	1	6	32	40	1.44
S.M. de Educação	2	5	12	113	132	4.76
S.M. de Finanças	2	22	104	426	554	19.99
S.M. de Habitação	0	0	0	3	3	0.11
S.M. de Obras	6	21	107	178	312	11.26
S.M. de Recursos Humanos	3	4	14	64	85	3.07
S.M. de Saúde	6	43	43	384	476	17.18
S.M. de Segurança Pública	2	2	17	39	60	2.17
S.M. de Serviços Públicos	6	17	114	361	498	17.97
S.M. de Transportes	0	0	0	12	12	0.43
	37	157	485	2.092	2.771	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	10	32.26	31	12.11
Ameaça	3	27.27	11	4.30
Assédio Moral	4	30.77	13	5.08
Cobrança abusiva	0	0.00	2	0.78
Desvio de Materiais	1	12.50	8	3.13
Desvio de Verbas	0	0.00	2	0.78
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	1.17
Estelionato	1	100.00	1	0.39
Falsificação de Documento Público	1	25.00	4	1.56
Favorecimento	3	15.00	20	7.81
Improbidade Administrativa	0	0.00	9	3.52
Infração Disciplinar	21	21.88	96	37.50
Lesão Corporal	2	40.00	5	1.95
Peculato	0	0.00	3	1.17
Prevaricação	0	0.00	5	1.95
Propina	1	20.00	5	1.95
Superfaturamento	0	0.00	2	0.78
Usurpação de Função	1	50.00	2	0.78
Outros	13	38.24	34	13.28
	62	24.22	256	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	37	12.54	295	9.86
Ausência de Policiamento	4	66.67	6	0.20
Buracos	22	29.73	74	2.47
Comércio Irregular	15	51.72	29	0.97
Construção Irregular	5	33.33	15	0.50
Demora para Marcar Consulta	4	100.00	4	0.13
Descumprimento de Prazo Legal	5	25.00	20	0.67
Extravio de Resultado de Exame	0	0.00	1	0.03
Falta de Equipamentos	1	100.00	1	0.03
Falta de informação	26	41.27	63	2.10
Falta de Manutenção dos Equipamentos	0	0.00	0	0.00
Falta de Material	3	42.86	7	0.23
Falta de Medicamento	24	52.17	46	1.54
Falta de Médico	30	33.71	89	2.97
Falta de Vaga em Creche	1	7.69	13	0.43
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	50.00	2	0.07
Falta Iluminação	15	44.12	34	1.14
Fiscalização Ausente/Ineficaz	107	39.05	274	9.15
Impostos e Taxas	79	29.37	269	8.99
Invasão Área Pública	1	25.00	4	0.13
Limpeza de Terreno	24	37.50	64	2.14
Limpeza Pública	12	29.27	41	1.37
Multas	0	0.00	0	0.00
Pavimentação	6	20.00	30	1.00
Perturbação Sossego	13	43.33	30	1.00
Poda/Extração Árvore	76	33.48	227	7.58
Processo Moroso	51	35.42	144	4.81
Rede de Esgoto	2	20.00	10	0.33

Serviço	187	16.94	1.104	36.89
Uso Indevido de Área Pública	9	39.13	23	0.77
Outros	17	22.97	74	2.47
	777	25.96	2.993	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	14	22.58	62	30.69
Encaminhado para Providência	37	56.92	65	32.18
Encaminhado para Solicitar Informações	38	50.67	75	37.13
	89	44.06	202	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	7	9.21	76	100.00
	7	9.21	76	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	13	19.40	67	100.00
	13	19.40	67	100.00

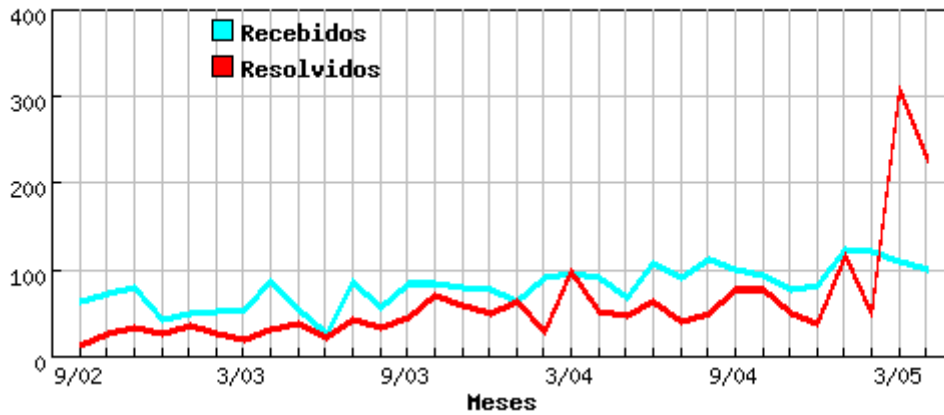


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

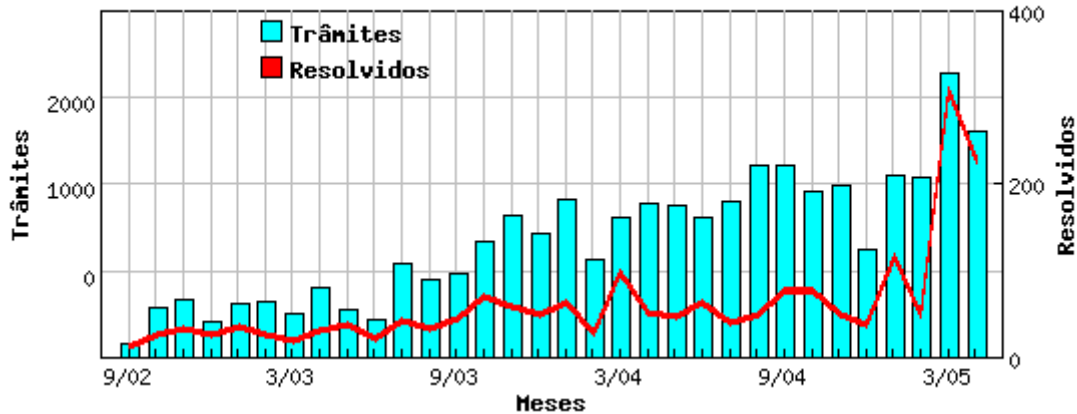
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites	Mês	Protocolos			Trâmites
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.			Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	
09/02	60	10	16.67	86	01/04	59	61	103.39	916
10/02	69	22	31.88	289	02/04	88	25	28.41	564
11/02	76	31	40.79	330	03/04	93	94	101.08	813
12/02	39	22	56.41	208	04/04	89	48	53.93	886
01/03	47	32	68.09	316	05/04	64	43	67.19	882
02/03	49	22	44.90	320	06/04	105	61	58.10	811
03/03	52	16	30.77	257	07/04	87	38	43.68	907
04/03	83	27	32.53	406	08/04	108	47	43.52	1.113
05/03	50	34	68.00	279	09/04	97	75	77.32	1.107
06/03	24	19	79.17	222	10/04	90	73	81.11	957
07/03	84	40	47.62	548	11/04	74	47	63.51	991
08/03	54	29	53.70	448	12/04	79	34	43.04	627
09/03	80	42	52.50	491	01/05	120	114	95.00	1.054
10/03	80	66	82.50	668	02/05	119	46	38.66	1.040
11/03	76	55	72.37	826	03/05	107	306	285.98	1.641
12/03	75	46	61.33	711	04/05	96	225	234.38	1.309

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos

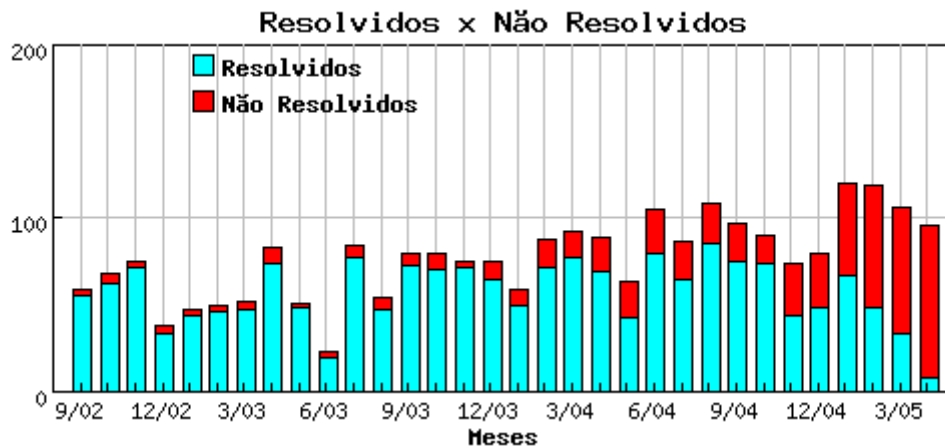




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Relação de Protocolos Não Resolvidos e Resolvidos por Período

Mês	Protocolos			Mês	Protocolos		
	Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos		Não Resolvidos	(%) Não Resolvidos	Resolvidos
09/02	4	6.67	56	01/04	9	15.25	50
10/02	6	8.70	63	02/04	16	18.18	72
11/02	4	5.26	72	03/04	15	16.13	78
12/02	5	12.82	34	04/04	20	22.47	69
01/03	3	6.38	44	05/04	21	32.81	43
02/03	3	6.12	46	06/04	25	23.81	80
03/03	5	9.62	47	07/04	22	25.29	65
04/03	9	10.84	74	08/04	23	21.30	85
05/03	2	4.00	48	09/04	22	22.68	75
06/03	4	16.67	20	10/04	16	17.78	74
07/03	7	8.33	77	11/04	30	40.54	44
08/03	7	12.96	47	12/04	31	39.24	48
09/03	7	8.75	73	01/05	53	44.17	67
10/03	9	11.25	71	02/05	70	58.82	49
11/03	4	5.26	72	03/05	73	68.22	34
12/03	10	13.33	65	04/05	88	91.67	8





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2005
Protocolos recebidos até 30/04/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	2.254	91.14
Não autoriza a identificação	94	3.80
Anônimo	125	5.05
	2.473	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	1.796	72.62
Pessoal	616	24.91
Carta	61	2.47
	2.473	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	182	8.90
Jornal	127	6.21
Orgãos Públicos Municipais	1.069	52.30
Partidos Políticos	7	0.34
População	136	6.65
Rádios	39	1.91
Rádio Educativa	4	0.20
Televisão	58	2.84
Vereadores	13	0.64
Outro	73	3.57
Não Revelou / Não Lembra	4	0.20
Sem Informação	332	16.24
	2.044	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	163	8.81
Satisfeito	1.412	76.32
Insatisfeito	119	6.43
Insatisfeito Não Pertinente	156	8.43
	1.850	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2005
Protocolos recebidos até 30/04/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	999	48.87
Masculino	1.045	51.13
	2.044	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	232	11.35
31 - 40	418	20.45
41 - 50	466	22.80
51 - 60	331	16.19
Acima de 60	224	10.96
Sem Informação	373	18.25
	2.044	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	14	0.68
Ensino Fundamental	426	20.84
Ensino Médio	634	31.02
Ensino Superior	585	28.62
Sem Informação	385	18.84
	2.044	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	316	15.46
Do lar	179	8.76
Autônomo	268	13.11
Desempregado	103	5.04
Setor Público	253	12.38
Setor Privado	530	25.93
Terceiro Setor	6	0.29
Setor Informal	24	1.17
Estudante	8	0.39
Sem Informação	357	17.47
	2.044	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	652	31.90
Noroeste	85	4.16
Norte	388	18.98
Sudoeste	282	13.80
Sul	478	23.39
Outras Cidades	48	2.35
Sem Informação	111	5.43
	2.044	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	96	5.44
Branca	1.123	63.63
Negra	71	4.02
Outros	33	1.87
Não Repondeu	27	1.53
Sem Informação	415	23.51
	1.765	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.