



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2005
Protocolos recebidos até 30/11/2005

Dados Gerais dos Protocolos

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	6	0.18	Recém Encaminhado	89	2.30
Em Andamento	945	28.33	Em Trâmite	259	6.70
Resolvido	2.385	71.49	Sem Resposta	667	17.24
	3.336	100.00	Resolvido	2.853	73.76
				3.868	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	2	2	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	2	2	3	34	41	1.06
Autarquia SANASA	1	0	2	99	102	2.64
Autarquia SETEC	0	4	2	42	48	1.24
Câmara Municipal/Vereadores	1	0	3	4	8	0.21
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	6	18	25	49	1.27
Defesa Civil	0	0	0	6	6	0.16
Empresa Pública COHAB	0	1	0	6	7	0.18
Empresa Pública EMDEC	3	9	24	121	157	4.06
Empresa Pública IMA	0	1	1	6	8	0.21
Gabinete do Prefeito	1	2	14	53	70	1.81
Ouvidoria Geral do Município	0	2	3	53	58	1.50
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	1	0	1	0.03
S.M. de Administração	0	0	0	8	8	0.21
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	32	27	69	128	3.31
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	2	1	8	40	51	1.32
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	1	0	0	6	7	0.18
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	0	3	39	42	1.09
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	1	9	39	49	1.27
S.M. de Educação	3	7	21	140	171	4.42
S.M. de Finanças	13	26	123	524	686	17.74
S.M. de Habitação	0	0	0	4	4	0.10
S.M. de Infraestrutura	18	40	74	18	150	3.88
S.M. de Obras	0	1	2	326	329	8.51
S.M. de Recursos Humanos	1	1	22	81	105	2.71
S.M. de Saúde	41	99	115	602	857	22.16
S.M. de Segurança Pública	0	1	13	52	66	1.71
S.M. de Serviços Públicos	0	8	94	428	530	13.70
S.M. de Transportes	0	1	0	13	14	0.36
S.M. de Urbanismo	2	14	85	13	114	2.95
	89	259	667	2.853	3.868	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	26.47	34	9.24
Ameaça	3	23.08	13	3.53
Assédio Moral	4	28.57	14	3.80
Cobrança abusiva	2	50.00	4	1.09
Desvio de Materiais	0	0.00	8	2.17
Desvio de Verbas	3	60.00	5	1.36
Enriquecimento Ilícito	1	33.33	3	0.82
Estelionato	0	0.00	1	0.27
Falsificação de Documento Público	1	20.00	5	1.36
Favorecimento	10	32.26	31	8.42
Improbidade Administrativa	10	41.67	24	6.52
Infração Disciplinar	30	26.32	114	30.98
Lesão Corporal	3	42.86	7	1.90
Peculato	0	0.00	4	1.09
Prevaricação	1	14.29	7	1.90
Propina	1	14.29	7	1.90
Superfaturamento	0	0.00	2	0.54
Usurpação de Função	1	25.00	4	1.09
Outros	33	40.74	81	22.01
	112	30.43	368	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	77	20.05	384	6.09
Ausência de Policiamento	4	40.00	10	0.16
Buracos	21	23.86	88	1.39
Comércio Irregular	34	39.08	87	1.38
Construção Irregular	11	34.38	32	0.51
Demora para marcar cirurgia	2	100.00	2	0.03
Demora para Marcar Consulta	40	41.24	97	1.54
Demora para marcar exame	18	58.06	31	0.49
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	3	100.00	3	0.05
Descumprimento de Prazo Legal	0	0.00	33	0.52
Extravio de Resultado de Exame	2	20.00	10	0.16
Falta de Condições de Trabalho	3	100.00	3	0.05
Falta de Equipamentos	14	77.78	18	0.29
Falta de informação	48	29.09	165	2.62
Falta de Manutenção dos Equipamentos	6	37.50	16	0.25
Falta de Material	36	52.17	69	1.09
Falta de Medicamento	52	36.62	142	2.25
Falta de Médico	48	27.43	175	2.77
Falta de Vaga em Creche	5	22.73	22	0.35
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	50.00	4	0.06
Falta Iluminação	20	37.04	54	0.86
Fiscalização Ausente/Ineficaz	158	34.05	464	7.35
Impostos e Taxas	138	23.47	588	9.32
Invasão Área Pública	1	12.50	8	0.13
Limpeza de Terreno	30	30.93	97	1.54
Limpeza Pública	18	28.57	63	1.00
Multas	4	57.14	7	0.11
Nº Servidores insuficiente	10	33.33	30	0.48

Pavimentação	15	30.61	49	0.78
Pertubação Sossego	47	43.52	108	1.71
Poda/Extração Árvore	104	35.14	296	4.69
Processo Moroso	130	26.37	493	7.81
Rede de Esgoto	2	13.33	15	0.24
Serviço	701	28.99	2.418	38.33
Uso Indevido de Área Pública	10	28.57	35	0.55
Outros	64	33.16	193	3.06
	1.878	29.77	6.309	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	33	37.08	89	27.99
Encaminhado para Providência	57	54.81	104	32.70
Encaminhado para Solicitar Informações	51	40.80	125	39.31
	141	44.34	318	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	9	11.11	81	100.00
	9	11.11	81	100.00

Sugestões

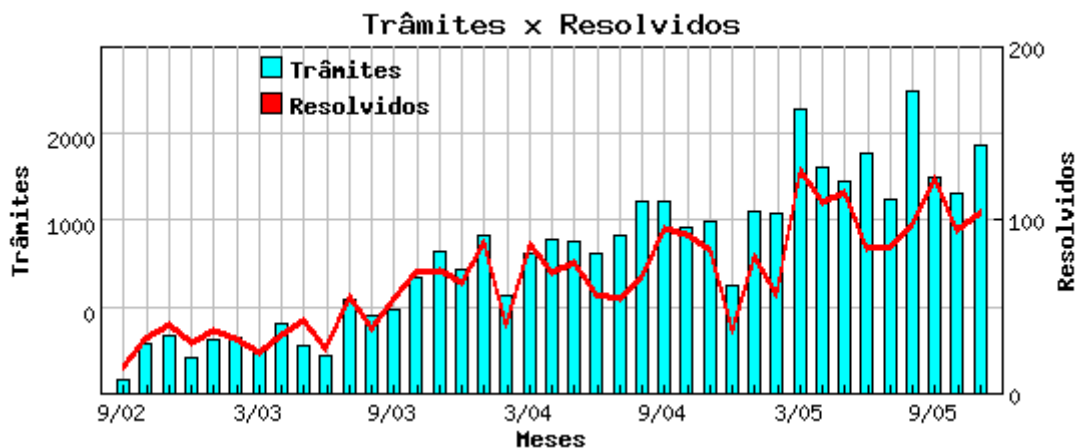
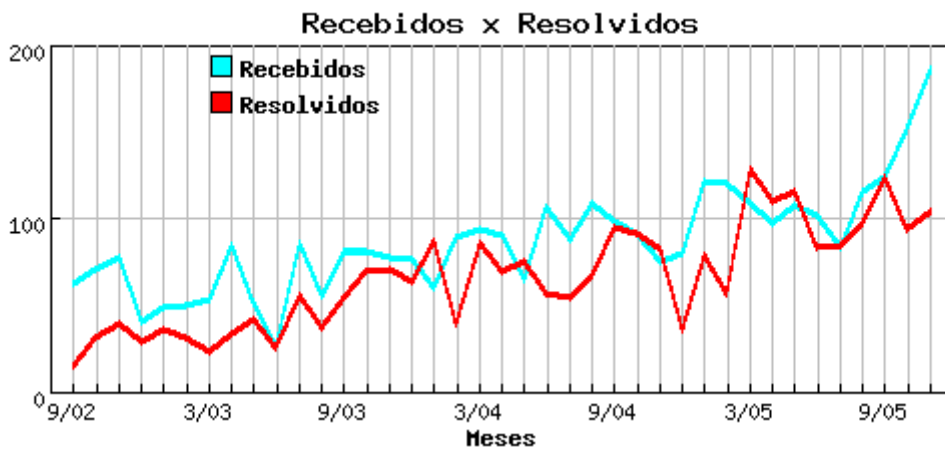
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	12	14.81	81	100.00
	12	14.81	81	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA 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	61	14	22.95	86	05/04	64	74	115.63	882
10/02	69	30	43.48	289	06/04	105	55	52.38	811
11/02	76	38	50.00	330	07/04	87	53	60.92	909
12/02	39	28	71.79	208	08/04	108	66	61.11	1.114
01/03	47	35	74.47	316	09/04	97	94	96.91	1.107
02/03	49	30	61.22	320	10/04	90	90	100.00	957
03/03	52	22	42.31	257	11/04	74	81	109.46	991
04/03	83	32	38.55	406	12/04	79	35	44.30	627
05/03	50	41	82.00	279	01/05	120	78	65.00	1.054
06/03	24	24	100.00	222	02/05	119	55	46.22	1.040
07/03	84	54	64.29	548	03/05	107	127	118.69	1.641
08/03	54	36	66.67	448	04/05	96	109	113.54	1.309
09/03	80	53	66.25	491	05/05	106	115	108.49	1.230
10/03	80	68	85.00	668	06/05	101	82	81.19	1.391
11/03	76	69	90.79	826	07/05	82	83	101.22	1.122
12/03	75	63	84.00	711	08/05	115	96	83.48	1.742
01/04	59	85	144.07	916	09/05	123	122	99.19	1.251
02/04	88	38	43.18	564	10/05	150	92	61.33	1.159
03/04	93	84	90.32	813	11/05	185	103	55.68	1.431
04/04	89	68	76.40	886					

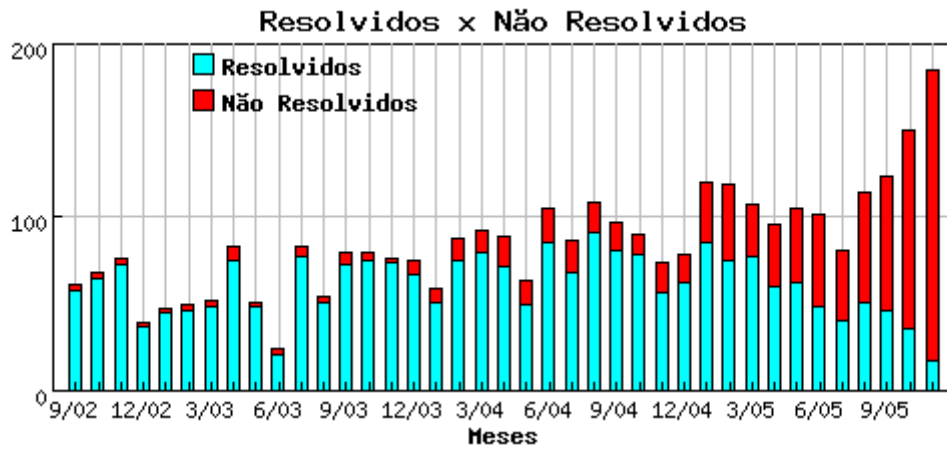




PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

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	3	4.92	58	05/04	14	21.88	50
10/02	4	5.80	65	06/04	20	19.05	85
11/02	3	3.95	73	07/04	19	21.84	68
12/02	2	5.13	37	08/04	17	15.74	91
01/03	2	4.26	45	09/04	16	16.49	81
02/03	3	6.12	46	10/04	11	12.22	79
03/03	4	7.69	48	11/04	17	22.97	57
04/03	8	9.64	75	12/04	16	20.25	63
05/03	2	4.00	48	01/05	35	29.17	85
06/03	3	12.50	21	02/05	44	36.97	75
07/03	6	7.14	78	03/05	30	28.04	77
08/03	3	5.56	51	04/05	36	37.50	60
09/03	7	8.75	73	05/05	43	40.57	63
10/03	5	6.25	75	06/05	53	52.48	48
11/03	2	2.63	74	07/05	41	50.00	41
12/03	8	10.67	67	08/05	64	55.65	51
01/04	8	13.56	51	09/05	77	62.60	46
02/04	13	14.77	75	10/05	114	76.00	36
03/04	13	13.98	80	11/05	168	90.81	17
04/04	17	19.10	72				





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2005
Protocolos recebidos até 30/11/2005

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	3.056	91.63
Não autoriza a identificação	112	3.36
Anônimo	167	5.01
	3.335	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	2.452	73.50
Pessoal	803	24.07
Carta	81	2.43
	3.336	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	255	9.34
Jornal	132	4.84
Orgãos Públicos Municipais	1.402	51.36
Partidos Políticos	7	0.26
População	167	6.12
Portal da Prefeitura	0	0.00
Rádios	41	1.50
Rádio Educativa	5	0.18
Televisão	66	2.42
Vereadores	14	0.51
Outro	106	3.88
Não Revelou / Não Lembra	7	0.26
Sem Informação	528	19.34
	2.730	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	210	8.81
Satisfeito	1.781	74.68
Insatisfeito	142	5.95
Insatisfeito Não Pertinente	193	8.09
Sem Informação	59	2.47
	2.385	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2005
Protocolos recebidos até 30/11/2005

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.389	50.88
Masculino	1.341	49.12
	2.730	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	297	10.88	Sem Escolaridade	17	0.62
31 - 40	534	19.56	Ensino Fundamental	558	20.44
41 - 50	610	22.34	Ensino Médio	878	32.16
51 - 60	436	15.97	Ensino Superior	697	25.53
Acima de 60	289	10.59	Sem Informação	580	21.25
Sem Informação	564	20.66		2.730	100.00
	2.730	100.00			

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	398	14.58
Do lar	274	10.04
Autônomo	329	12.05
Desempregado	137	5.02
Setor Público	316	11.58
Setor Privado	674	24.69
Terceiro Setor	15	0.55
Setor Informal	25	0.92
Estudante	12	0.44
Sem Informação	550	20.15
	2.730	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	818	29.96	Afrodescendente	207	8.42
Noroeste	117	4.29	Branca	1.454	59.15
Norte	500	18.32	Negra	94	3.82
Sudoeste	415	15.20	Outros	42	1.71
Sul	624	22.86	Não Repondeu	34	1.38
Outras Cidades	66	2.42	Sem Informação	627	25.51
Sem Informação	190	6.96		2.458	100.00
	2.730	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.