



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2006
Protocolos recebidos até 30/04/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

| Protocolos | Total | (%) | Encaminhamentos | Total | (%) |
|------------------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|---------------|
| Novo | 1 | 0.02 | Recém Encaminhado | 108 | 2.23 |
| Em Andamento | 1.344 | 28.71 | Em Trâmite | 329 | 6.80 |
| Resolvido | 2.875 | 61.41 | Sem Resposta | 987 | 20.41 |
| Orientação | 459 | 9.80 | Resolvido | 3.412 | 70.55 |
| Encaminhado para Outro Órgão | 3 | 0.06 | | 4.836 | 100.00 |
| | 4.682 | 100.00 | | | |

(*) Os itens "Orientação" e "Encaminhado para Outro Órgão" passou a ser contabilizado a partir de 01/01/2006.

| 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 | 0.04 |
| Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti | 0 | 5 | 11 | 39 | 55 | 1.14 |
| Autarquia SANASA | 1 | 2 | 4 | 106 | 113 | 2.34 |
| Autarquia SETEC | 0 | 9 | 6 | 52 | 67 | 1.39 |
| Câmara Municipal/Vereadores | 0 | 1 | 2 | 6 | 9 | 0.19 |
| Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras | 1 | 0 | 14 | 33 | 48 | 0.99 |
| Defesa Civil | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0.12 |
| Empresa Pública COHAB | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 | 0.17 |
| Empresa Pública EMDEC | 8 | 15 | 15 | 161 | 199 | 4.11 |
| Empresa Pública IMA | 0 | 0 | 1 | 7 | 8 | 0.17 |
| Gabinete do Prefeito | 0 | 4 | 14 | 62 | 80 | 1.65 |
| Ouvidoria Geral do Município | 0 | 6 | 3 | 60 | 69 | 1.43 |
| S. Chefe de Gabinete e Governo | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0.04 |
| S.M. das Finanças | 15 | 22 | 186 | 590 | 813 | 16.81 |
| S.M. de Administração | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0.21 |
| S.M. de Assuntos Jurídicos | 1 | 27 | 30 | 81 | 139 | 2.87 |
| S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social | 0 | 4 | 8 | 47 | 59 | 1.22 |
| S.M. de Comércio, Indústria e Turismo | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 0.14 |
| S.M. de Cooperação Internacional | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| S.M. de Cultura, Esportes e Lazer | 1 | 1 | 5 | 40 | 47 | 0.97 |
| S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente | 0 | 2 | 8 | 43 | 53 | 1.10 |
| S.M. de Educação | 4 | 8 | 24 | 179 | 215 | 4.45 |
| S.M. de Habitação | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 | 0.10 |
| S.M. de Infraestrutura | 23 | 50 | 190 | 91 | 354 | 7.32 |
| S.M. de Obras | 0 | 3 | 0 | 326 | 329 | 6.80 |
| S.M. de Recursos Humanos | 3 | 11 | 30 | 89 | 133 | 2.75 |
| S.M. de Saúde | 42 | 117 | 267 | 806 | 1.232 | 25.48 |
| S.M. de Segurança Pública | 3 | 7 | 13 | 59 | 82 | 1.70 |
| S.M. de Serviços Públicos | 0 | 5 | 62 | 447 | 514 | 10.63 |
| S.M. de Transportes | 0 | 1 | 0 | 13 | 14 | 0.29 |
| S.M. de Urbanismo | 6 | 28 | 92 | 38 | 164 | 3.39 |
| | 108 | 329 | 987 | 3.412 | 4.836 | 100.00 |

| Supostos Crimes/Infrações | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Descrição | Não Resolvido | (%) | Total | (%) |
| Abuso Autoridade | 21 | 41.18 | 51 | 8.51 |
| Ameaça | 3 | 23.08 | 13 | 2.17 |
| Assédio Moral | 15 | 55.56 | 27 | 4.51 |
| Cobrança abusiva | 0 | 0.00 | 8 | 1.34 |
| Desvio de Materiais | 0 | 0.00 | 8 | 1.34 |
| Desvio de Verbas | 0 | 0.00 | 5 | 0.83 |
| Enriquecimento Ilícito | 1 | 33.33 | 3 | 0.50 |
| Estelionato | 0 | 0.00 | 1 | 0.17 |
| Falsificação de Documento Público | 5 | 50.00 | 10 | 1.67 |
| Favorecimento | 9 | 24.32 | 37 | 6.18 |
| Improbidade Administrativa | 9 | 29.03 | 31 | 5.18 |
| Infração Disciplinar | 69 | 41.07 | 168 | 28.05 |
| Lesão Corporal | 5 | 55.56 | 9 | 1.50 |
| Peculato | 0 | 0.00 | 4 | 0.67 |
| Prevaricação | 5 | 41.67 | 12 | 2.00 |
| Propina | 1 | 12.50 | 8 | 1.34 |
| Superfaturamento | 0 | 0.00 | 2 | 0.33 |
| Usurpação de Função | 4 | 57.14 | 7 | 1.17 |
| Outros | 96 | 49.23 | 195 | 32.55 |
| | 243 | 40.57 | 599 | 100.00 |

| Principais Reclamações | | | | |
|---|----------------------|------------|--------------|------------|
| Descrição | Não Resolvido | (%) | Total | (%) |
| Atendimento | 139 | 24.05 | 578 | 9.83 |
| Ausência de Policiamento | 3 | 21.43 | 14 | 0.24 |
| Buracos | 42 | 32.31 | 130 | 2.21 |
| Comércio Irregular | 49 | 41.88 | 117 | 1.99 |
| Construção Irregular | 14 | 33.33 | 42 | 0.71 |
| Demora para marcar cirurgia | 7 | 46.67 | 15 | 0.26 |
| Demora para Marcar Consulta | 67 | 34.18 | 196 | 3.33 |
| Demora para marcar exame | 33 | 50.00 | 66 | 1.12 |
| Demora para realização de encaminhamentos para especialidades | 13 | 54.17 | 24 | 0.41 |
| Descumprimento de Prazo Legal | 3 | 8.11 | 37 | 0.63 |
| Extravio de Resultado de Exame | 3 | 20.00 | 15 | 0.26 |
| Falta de Condições de Trabalho | 9 | 47.37 | 19 | 0.32 |
| Falta de Equipamentos | 16 | 48.48 | 33 | 0.56 |
| Falta de informação | 59 | 19.28 | 306 | 5.20 |
| Falta de Manutenção dos Equipamentos | 20 | 32.79 | 61 | 1.04 |
| Falta de Material | 58 | 43.28 | 134 | 2.28 |
| Falta de Medicamento | 84 | 33.07 | 254 | 4.32 |
| Falta de Médico | 68 | 27.76 | 245 | 4.17 |
| Falta de Vaga em Creche | 8 | 19.05 | 42 | 0.71 |
| Falta de Vaga em Escola Fundamental | 1 | 9.09 | 11 | 0.19 |
| Falta Iluminação | 20 | 29.41 | 68 | 1.16 |
| Fiscalização Ausente/Ineficaz | 206 | 35.52 | 580 | 9.86 |
| Impostos e Taxas | 185 | 26.13 | 708 | 12.04 |
| Invasão Área Pública | 1 | 12.50 | 8 | 0.14 |
| Limpeza de Terreno | 48 | 35.56 | 135 | 2.30 |
| Limpeza Pública | 16 | 22.22 | 72 | 1.22 |
| Multas | 1 | 5.88 | 17 | 0.29 |
| Nº Servidores insuficiente | 20 | 34.48 | 58 | 0.99 |
| Pavimentação | 34 | 40.96 | 83 | 1.41 |
| Perturbação Sossego | 67 | 46.53 | 144 | 2.45 |

| | | | | |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Poda/Extração Árvore | 142 | 37.47 | 379 | 6.45 |
| Processo Moroso | 123 | 17.42 | 706 | 12.01 |
| Rede de Esgoto | 2 | 4.76 | 42 | 0.71 |
| Uso Indevido de Área Pública | 7 | 17.95 | 39 | 0.66 |
| Outros | 155 | 30.88 | 502 | 8.54 |
| | 1.723 | 29.30 | 5.880 | 100.00 |

| Remessa | | | | |
|--|----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Descrição | Não Resolvido | (%) | Total | (%) |
| Encaminhado para Ciência | 36 | 33.96 | 106 | 25.92 |
| Encaminhado para Providência | 64 | 43.84 | 146 | 35.70 |
| Encaminhado para Solicitar Informações | 54 | 34.39 | 157 | 38.39 |
| | 154 | 37.65 | 409 | 100.00 |

| Elogios | | | | |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Descrição | Não Resolvido | (%) | Total | (%) |
| Aos Órgãos Públicos Municipais | 14 | 15.22 | 92 | 100.00 |
| | 14 | 15.22 | 92 | 100.00 |

| Sugestões | | | | |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------|---------------|
| Descrição | Não Resolvido | (%) | Total | (%) |
| Aos Órgãos Públicos Municipais | 14 | 15.05 | 93 | 100.00 |
| | 14 | 15.05 | 93 | 100.00 |

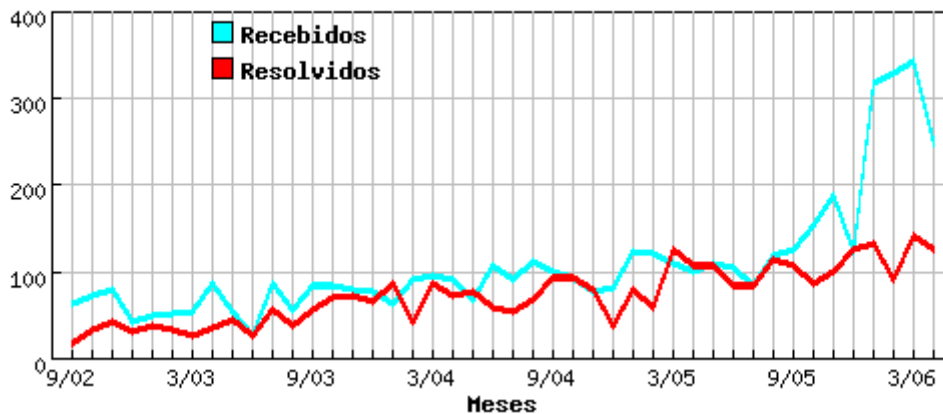


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

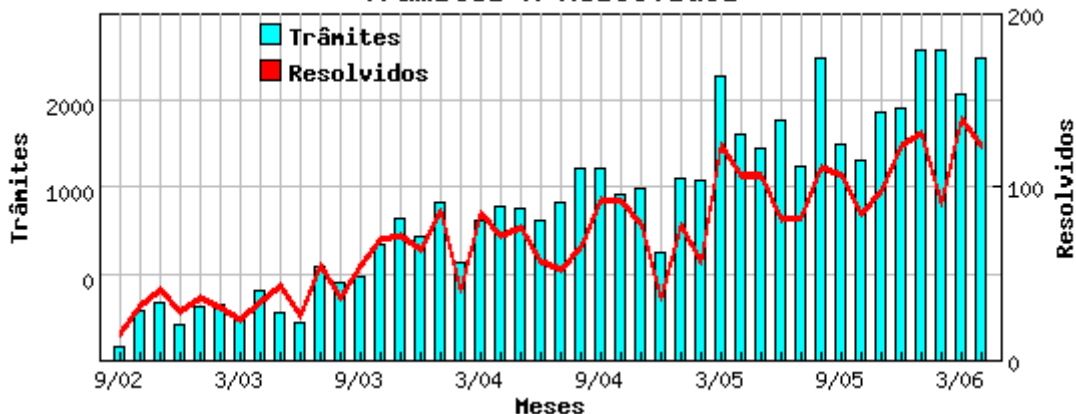
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

| Mês | Protocolos | | | Trâmites | | Mês | Protocolos | | | Trâmites | |
|-------|------------|---------|-------------|----------|--------|-------|------------|---------|-------------|----------|--------|
| | Receb. | Resolv. | (%) Resolv. | Geral | Receb. | | Receb. | Resolv. | (%) Resolv. | Geral | Receb. |
| 09/02 | 61 | 14 | 22.95 | 86 | 86 | 07/04 | 87 | 51 | 58.62 | 909 | 245 |
| 10/02 | 69 | 30 | 43.48 | 289 | 175 | 08/04 | 108 | 64 | 59.26 | 1.115 | 309 |
| 11/02 | 76 | 39 | 51.32 | 330 | 172 | 09/04 | 97 | 91 | 93.81 | 1.108 | 308 |
| 12/02 | 39 | 27 | 69.23 | 208 | 71 | 10/04 | 90 | 90 | 100.00 | 957 | 230 |
| 01/03 | 47 | 35 | 74.47 | 316 | 95 | 11/04 | 74 | 77 | 104.05 | 991 | 229 |
| 02/03 | 49 | 29 | 59.18 | 320 | 130 | 12/04 | 79 | 35 | 44.30 | 627 | 188 |
| 03/03 | 52 | 22 | 42.31 | 257 | 102 | 01/05 | 120 | 76 | 63.33 | 1.054 | 312 |
| 04/03 | 83 | 32 | 38.55 | 406 | 188 | 02/05 | 119 | 55 | 46.22 | 1.040 | 300 |
| 05/03 | 50 | 42 | 84.00 | 279 | 90 | 03/05 | 107 | 122 | 114.02 | 1.641 | 286 |
| 06/03 | 24 | 24 | 100.00 | 222 | 49 | 04/05 | 96 | 105 | 109.38 | 1.309 | 271 |
| 07/03 | 84 | 53 | 63.10 | 548 | 214 | 05/05 | 106 | 105 | 99.06 | 1.230 | 309 |
| 08/03 | 54 | 35 | 64.81 | 448 | 160 | 06/05 | 101 | 80 | 79.21 | 1.391 | 315 |
| 09/03 | 80 | 53 | 66.25 | 491 | 248 | 07/05 | 82 | 81 | 98.78 | 1.122 | 215 |
| 10/03 | 80 | 68 | 85.00 | 668 | 249 | 08/05 | 115 | 110 | 95.65 | 1.741 | 330 |
| 11/03 | 76 | 70 | 92.11 | 826 | 228 | 09/05 | 123 | 105 | 85.37 | 1.251 | 365 |
| 12/03 | 75 | 63 | 84.00 | 711 | 192 | 10/05 | 150 | 83 | 55.33 | 1.160 | 395 |
| 01/04 | 59 | 84 | 142.37 | 916 | 195 | 11/05 | 185 | 96 | 51.89 | 1.431 | 530 |
| 02/04 | 88 | 39 | 44.32 | 564 | 213 | 12/05 | 121 | 122 | 100.83 | 1.455 | 382 |
| 03/04 | 93 | 83 | 89.25 | 813 | 313 | 01/06 | 314 | 130 | 41.40 | 1.792 | 640 |
| 04/04 | 89 | 70 | 78.65 | 887 | 252 | 02/06 | 325 | 89 | 27.38 | 1.789 | 600 |
| 05/04 | 64 | 75 | 117.19 | 882 | 190 | 03/06 | 340 | 138 | 40.59 | 1.535 | 486 |
| 06/04 | 105 | 55 | 52.38 | 811 | 272 | 04/06 | 246 | 123 | 50.00 | 1.744 | 475 |

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos



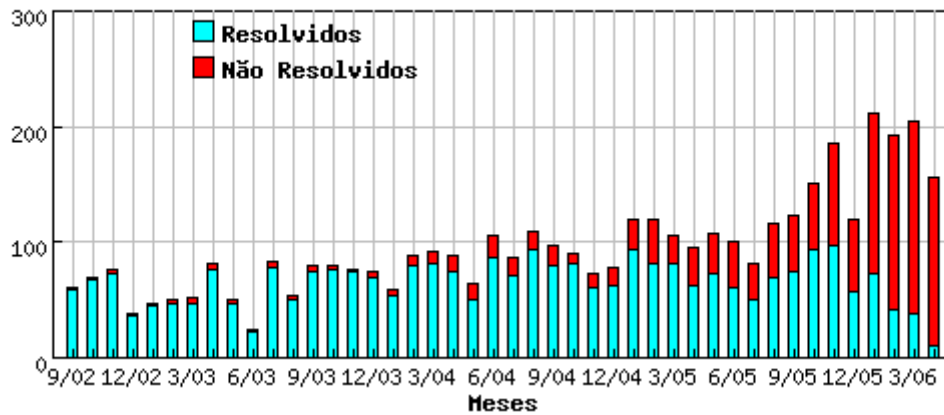


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

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 | 2 | 3.28 | 59 | 07/04 | 16 | 18.39 | 71 |
| 10/02 | 2 | 2.90 | 67 | 08/04 | 15 | 13.89 | 93 |
| 11/02 | 3 | 3.95 | 73 | 09/04 | 17 | 17.53 | 80 |
| 12/02 | 2 | 5.13 | 37 | 10/04 | 9 | 10.00 | 81 |
| 01/03 | 2 | 4.26 | 45 | 11/04 | 13 | 17.57 | 61 |
| 02/03 | 3 | 6.12 | 46 | 12/04 | 16 | 20.25 | 63 |
| 03/03 | 5 | 9.62 | 47 | 01/05 | 26 | 21.67 | 94 |
| 04/03 | 6 | 7.23 | 77 | 02/05 | 38 | 31.93 | 81 |
| 05/03 | 3 | 6.00 | 47 | 03/05 | 25 | 23.36 | 82 |
| 06/03 | 2 | 8.33 | 22 | 04/05 | 33 | 34.38 | 63 |
| 07/03 | 6 | 7.14 | 78 | 05/05 | 34 | 32.08 | 72 |
| 08/03 | 3 | 5.56 | 51 | 06/05 | 40 | 39.60 | 61 |
| 09/03 | 6 | 7.50 | 74 | 07/05 | 32 | 39.02 | 50 |
| 10/03 | 3 | 3.75 | 77 | 08/05 | 46 | 40.00 | 69 |
| 11/03 | 1 | 1.32 | 75 | 09/05 | 49 | 39.84 | 74 |
| 12/03 | 6 | 8.00 | 69 | 10/05 | 57 | 38.00 | 93 |
| 01/04 | 6 | 10.17 | 53 | 11/05 | 88 | 47.57 | 97 |
| 02/04 | 9 | 10.23 | 79 | 12/05 | 63 | 52.07 | 58 |
| 03/04 | 11 | 11.83 | 82 | 01/06 | 138 | 65.71 | 72 |
| 04/04 | 14 | 15.73 | 75 | 02/06 | 150 | 78.13 | 42 |
| 05/04 | 14 | 21.88 | 50 | 03/06 | 167 | 81.07 | 39 |
| 06/04 | 19 | 18.10 | 86 | 04/06 | 145 | 93.55 | 10 |

Resolvidos x Não Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2006
Protocolos recebidos até 30/04/2006

Outros Dados

| Formas de Identificação | Total | (%) |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| Autoriza a identificação | 3.893 | 92.27 |
| Não autoriza a identificação | 132 | 3.13 |
| Anônimo | 194 | 4.60 |
| | 4.219 | 100.00 |

| Formas de Atendimento | Total | (%) |
|------------------------------|--------------|---------------|
| Telefone | 3.586 | 76.59 |
| Pessoal | 1.006 | 21.49 |
| Carta | 90 | 1.92 |
| | 4.682 | 100.00 |

| Como soube da Ouvidoria | Total | (%) |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| Cartaz | 367 | 10.60 |
| Jornal | 134 | 3.87 |
| Orgãos Públicos Municipais | 1.850 | 53.45 |
| Partidos Políticos | 12 | 0.35 |
| População | 198 | 5.72 |
| Portal da Prefeitura | 17 | 0.49 |
| Rádios | 49 | 1.42 |
| Rádio Educativa | 5 | 0.14 |
| Televisão | 69 | 1.99 |
| Vereadores | 17 | 0.49 |
| Outro | 134 | 3.87 |
| Não Revelou / Não Lembra | 8 | 0.23 |
| Sem Informação | 601 | 17.36 |
| | 3.461 | 100.00 |

| Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos) | Total | (%) |
|--|--------------|---------------|
| Muito Satisfeito | 282 | 9.81 |
| Satisfeito | 1.996 | 69.43 |
| Insatisfeito | 163 | 5.67 |
| Insatisfeito Não Pertinente | 232 | 8.07 |
| Sem Informação | 202 | 7.03 |
| | 2.875 | 100.00 |



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Abril/2006
Protocolos recebidos até 30/04/2006

Perfil Social (*)

| Sexo | Total | (%) |
|-------------|--------------|---------------|
| Feminino | 1.828 | 52.82 |
| Masculino | 1.633 | 47.18 |
| | 3.461 | 100.00 |

| Faixa Etária | Total | (%) |
|---------------------|--------------|---------------|
| 18 - 30 | 398 | 11.50 |
| 31 - 40 | 689 | 19.91 |
| 41 - 50 | 799 | 23.09 |
| 51 - 60 | 572 | 16.53 |
| Acima de 60 | 385 | 11.12 |
| Sem Informação | 618 | 17.86 |
| | 3.461 | 100.00 |

| Escolaridade | Total | (%) |
|---------------------|--------------|---------------|
| Sem Escolaridade | 25 | 0.72 |
| Ensino Fundamental | 795 | 22.97 |
| Ensino Médio | 1.131 | 32.68 |
| Ensino Superior | 872 | 25.20 |
| Sem Informação | 638 | 18.43 |
| | 3.461 | 100.00 |

| Ocupação | Total | (%) |
|--------------------------|--------------|---------------|
| Aposentado / Pensionista | 509 | 14.71 |
| Do lar | 371 | 10.72 |
| Autônomo | 405 | 11.70 |
| Desempregado | 181 | 5.23 |
| Setor Público | 419 | 12.11 |
| Setor Privado | 877 | 25.34 |
| Terceiro Setor | 26 | 0.75 |
| Setor Informal | 37 | 1.07 |
| Estudante | 17 | 0.49 |
| Sem Informação | 619 | 17.89 |
| | 3.461 | 100.00 |

| Região de Moradia | Total | (%) |
|--------------------------|--------------|---------------|
| Leste | 991 | 28.63 |
| Noroeste | 165 | 4.77 |
| Norte | 607 | 17.54 |
| Sudoeste | 523 | 15.11 |
| Sul | 793 | 22.91 |
| Outras Cidades | 85 | 2.46 |
| Sem Informação | 297 | 8.58 |
| | 3.461 | 100.00 |

| Identificação Étnica (**) | Total | (%) |
|----------------------------------|--------------|---------------|
| Afrodescendente | 353 | 11.06 |
| Branca | 1.915 | 59.97 |
| Negra | 124 | 3.88 |
| Outros | 69 | 2.16 |
| Não Repondeu | 36 | 1.13 |
| Sem Informação | 696 | 21.80 |
| | 3.193 | 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.