



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2006
Protocolos recebidos até 30/06/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.389	27.33	Recém Encaminhado	107	2.07
Resolvido	3.114	61.26	Em Trâmite	449	8.68
Orientação	576	11.33	Sem Resposta	943	18.24
Encaminhado para Outro Órgão	4	0.08	Resolvido	3.671	71.01
	5.083	100.00		5.170	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	1	7	4	49	61	1.18
Autarquia SANASA	0	3	4	107	114	2.21
Autarquia SETEC	1	9	5	55	70	1.35
Câmara Municipal/Vereadores	2	1	2	7	12	0.23
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	2	13	33	48	0.93
Defesa Civil	0	1	0	6	7	0.14
Empresa Pública COHAB	1	0	0	8	9	0.17
Empresa Pública EMDEC	6	16	17	175	214	4.14
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.15
Gabinete do Prefeito	0	13	20	63	96	1.86
Ouvidoria Geral do Município	12	4	5	63	84	1.62
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.04
S.M. das Finanças	13	39	160	639	851	16.46
S.M. de Administração	0	0	0	10	10	0.19
S.M. de Assuntos Jurídicos	4	29	34	79	146	2.82
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	6	6	49	61	1.18
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	1	0	7	8	0.15
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	3	6	40	49	0.95
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	3	7	45	55	1.06
S.M. de Educação	2	11	26	185	224	4.33
S.M. de Habitação	0	1	0	4	5	0.10
S.M. de Infraestrutura	10	55	206	126	397	7.68
S.M. de Obras	0	1	3	325	329	6.36
S.M. de Recursos Humanos	4	11	39	93	147	2.84
S.M. de Saúde	47	181	230	914	1.372	26.54
S.M. de Segurança Pública	1	12	12	62	87	1.68
S.M. de Serviços Públicos	0	4	52	458	514	9.94
S.M. de Transportes	0	1	0	13	14	0.27
S.M. de Urbanismo	3	35	89	47	174	3.37
	107	449	943	3.671	5.170	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	25	44.64	56	8.58
Ameaça	4	30.77	13	1.99
Assédio Moral	21	65.63	32	4.90
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.23
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.23
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.77
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.61
Estelionato	0	0.00	1	0.15
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.53
Favorecimento	10	26.32	38	5.82
Improbidade Administrativa	12	35.29	34	5.21
Infração Disciplinar	73	39.25	186	28.48
Lesão Corporal	5	55.56	9	1.38
Peculato	0	0.00	4	0.61
Prevaricação	3	25.00	12	1.84
Propina	1	12.50	8	1.23
Superfaturamento	0	0.00	2	0.31
Usurpação de Função	5	55.56	9	1.38
Outros	94	43.93	214	32.77
	259	39.66	653	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	139	22.60	615	9.82
Ausência de Policiamento	2	14.29	14	0.22
Buracos	45	33.09	136	2.17
Comércio Irregular	54	43.90	123	1.96
Construção Irregular	16	37.21	43	0.69
Demora para marcar cirurgia	6	35.29	17	0.27
Demora para Marcar Consulta	86	37.89	227	3.63
Demora para marcar exame	38	50.00	76	1.21
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	16	53.33	30	0.48
Descumprimento de Prazo Legal	3	8.11	37	0.59
Extravio de Resultado de Exame	3	20.00	15	0.24
Falta de Condições de Trabalho	9	45.00	20	0.32
Falta de Equipamentos	14	40.00	35	0.56
Falta de informação	61	19.18	318	5.08
Falta de Manutenção dos Equipamentos	23	33.33	69	1.10
Falta de Material	70	44.59	157	2.51
Falta de Medicamento	72	24.83	290	4.63
Falta de Médico	84	31.46	267	4.27
Falta de Vaga em Creche	6	14.29	42	0.67
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	16.67	12	0.19
Falta Iluminação	19	27.14	70	1.12
Fiscalização Ausente/Ineficaz	205	34.40	596	9.52
Impostos e Taxas	179	24.35	735	11.74
Invasão Área Pública	2	25.00	8	0.13
Limpeza de Terreno	48	34.29	140	2.24
Limpeza Pública	16	21.33	75	1.20
Multas	3	15.00	20	0.32
Nº Servidores insuficiente	22	36.07	61	0.97
Pavimentação	34	39.08	87	1.39
Perturbação Sossego	63	43.45	145	2.32

Poda/Extração Árvore	133	33.59	396	6.33
Processo Moroso	133	18.27	728	11.63
Rede de Esgoto	2	4.76	42	0.67
Uso Indevido de Área Pública	8	20.51	39	0.62
Outros	195	33.91	575	9.19
	1.811	28.93	6.260	100.00

Remessa				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	46	38.33	120	26.79
Encaminhado para Providência	71	44.38	160	35.71
Encaminhado para Solicitar Informações	63	37.50	168	37.50
	180	40.18	448	100.00

Elogios				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	13	14.13	92	100.00
	13	14.13	92	100.00

Sugestões				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	15	15.31	98	100.00
	15	15.31	98	100.00

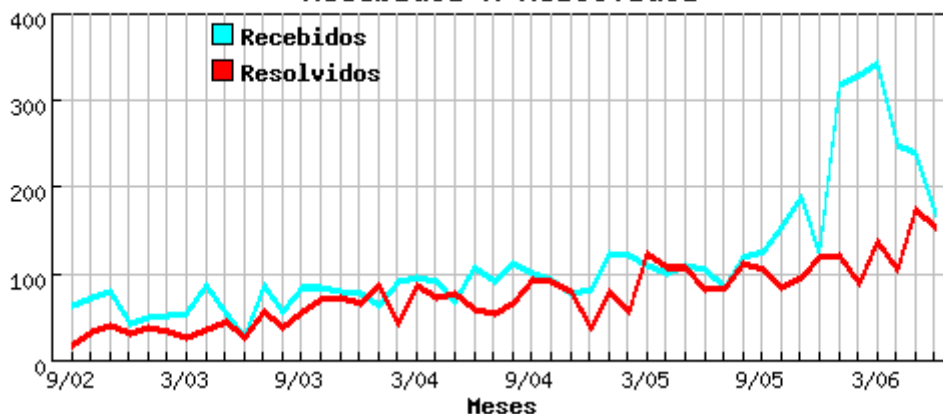


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

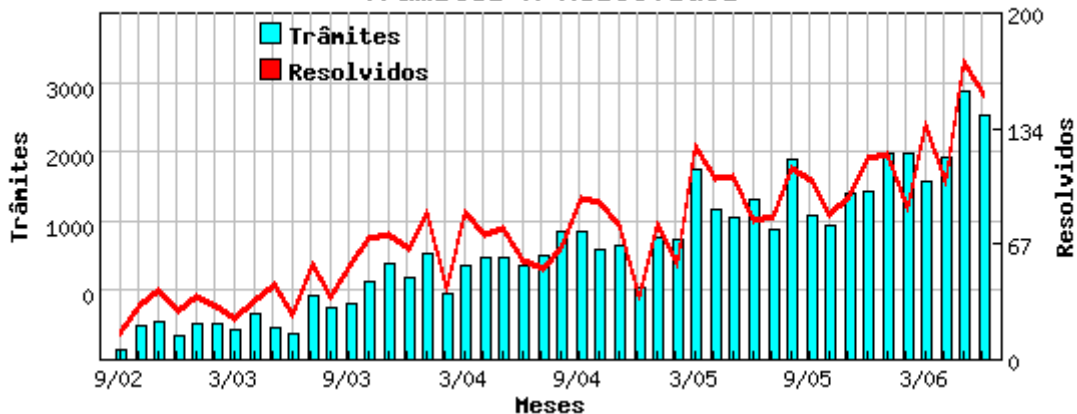
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	08/04	108	63	58.33	1.115	309
10/02	69	30	43.48	289	175	09/04	97	91	93.81	1.108	308
11/02	76	38	50.00	330	172	10/04	90	89	98.89	957	230
12/02	39	27	69.23	208	71	11/04	74	76	102.70	991	229
01/03	47	35	74.47	316	95	12/04	79	35	44.30	627	188
02/03	49	29	59.18	320	130	01/05	120	76	63.33	1.054	312
03/03	52	22	42.31	257	102	02/05	119	53	44.54	1.040	300
04/03	83	32	38.55	406	188	03/05	107	121	113.08	1.641	286
05/03	50	42	84.00	279	90	04/05	96	103	107.29	1.309	271
06/03	24	24	100.00	222	49	05/05	106	104	98.11	1.230	309
07/03	84	53	63.10	548	214	06/05	101	79	78.22	1.391	315
08/03	54	35	64.81	448	160	07/05	82	81	98.78	1.122	215
09/03	80	53	66.25	491	248	08/05	115	109	94.78	1.741	330
10/03	80	68	85.00	668	249	09/05	123	102	82.93	1.251	365
11/03	76	70	92.11	826	228	10/05	150	82	54.67	1.160	395
12/03	75	62	82.67	711	192	11/05	185	93	50.27	1.431	530
01/04	59	83	140.68	916	195	12/05	121	115	95.04	1.455	382
02/04	88	39	44.32	564	213	01/06	314	117	37.26	1.792	640
03/04	93	83	89.25	813	313	02/06	325	86	26.46	1.789	600
04/04	89	70	78.65	887	252	03/06	340	134	39.41	1.535	486
05/04	64	74	115.63	882	190	04/06	246	101	41.06	1.744	475
06/04	105	55	52.38	811	272	05/06	235	170	72.34	2.323	462
07/04	87	51	58.62	909	245	06/06	166	151	90.96	2.120	374

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos



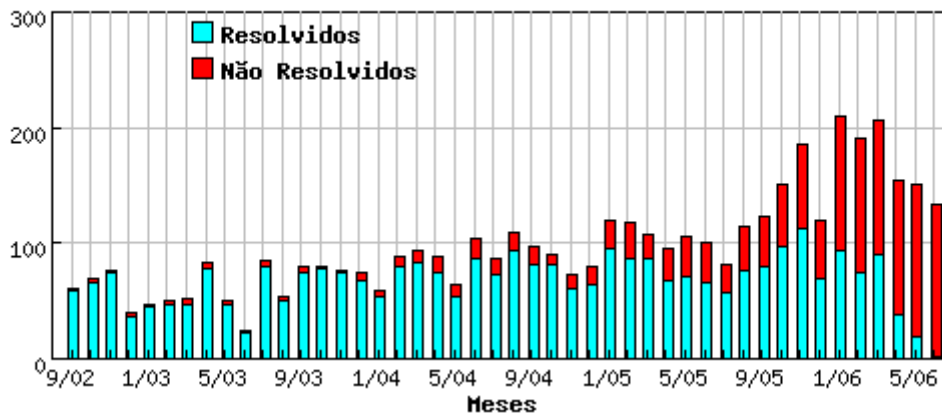


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

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	08/04	15	13.89	93
10/02	3	4.35	66	09/04	16	16.49	81
11/02	2	2.63	74	10/04	8	8.89	82
12/02	3	7.69	36	11/04	13	17.57	61
01/03	2	4.26	45	12/04	15	18.99	64
02/03	3	6.12	46	01/05	24	20.00	96
03/03	5	9.62	47	02/05	32	26.89	87
04/03	5	6.02	78	03/05	21	19.63	86
05/03	3	6.00	47	04/05	28	29.17	68
06/03	2	8.33	22	05/05	35	33.02	71
07/03	5	5.95	79	06/05	35	34.65	66
08/03	3	5.56	51	07/05	24	29.27	58
09/03	5	6.25	75	08/05	39	33.91	76
10/03	2	2.50	78	09/05	44	35.77	79
11/03	1	1.32	75	10/05	53	35.33	97
12/03	7	9.33	68	11/05	73	39.46	112
01/04	6	10.17	53	12/05	51	42.15	70
02/04	9	10.23	79	01/06	117	55.71	93
03/04	10	10.75	83	02/06	117	60.94	75
04/04	14	15.73	75	03/06	116	56.31	90
05/04	10	15.63	54	04/06	116	74.84	39
06/04	18	17.14	87	05/06	131	87.33	19
07/04	14	16.09	73	06/06	132	99.25	1

Resolvidos x Não Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2006
Protocolos recebidos até 30/06/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.158	92.36
Não autoriza a identificação	140	3.11
Anônimo	204	4.53
	4.502	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	3.895	76.63
Pessoal	1.095	21.54
Carta	93	1.83
	5.083	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	397	10.74
Jornal	136	3.68
Orgãos Públicos Municipais	2.019	54.63
Partidos Políticos	12	0.32
População	207	5.60
Portal da Prefeitura	20	0.54
Rádios	49	1.33
Rádio Educativa	5	0.14
Televisão	72	1.95
Vereadores	18	0.49
Outro	143	3.87
Não Revelou / Não Lembra	8	0.22
Sem Informação	610	16.50
	3.696	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	369	11.85
Satisfeito	2.070	66.50
Insatisfeito	173	5.56
Insatisfeito Não Pertinente	268	8.61
Sem Informação	233	7.48
	3.113	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Junho/2006
Protocolos recebidos até 30/06/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	1.975	53.44
Masculino	1.721	46.56
	3.696	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	441	11.93
31 - 40	738	19.97
41 - 50	857	23.19
51 - 60	614	16.61
Acima de 60	419	11.34
Sem Informação	627	16.96
	3.696	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	46	1.24
Ensino Fundamental	877	23.73
Ensino Médio	1.219	32.98
Ensino Superior	909	24.59
Sem Informação	645	17.45
	3.696	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	559	15.12
Do lar	417	11.28
Autônomo	422	11.42
Desempregado	201	5.44
Setor Público	449	12.15
Setor Privado	930	25.16
Terceiro Setor	26	0.70
Setor Informal	48	1.30
Estudante	17	0.46
Sem Informação	627	16.96
	3.696	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.022	27.65
Noroeste	179	4.84
Norte	637	17.23
Sudoeste	568	15.37
Sul	840	22.73
Outras Cidades	91	2.46
Sem Informação	359	9.71
	3.696	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	408	11.90
Branca	2.058	60.04
Negra	138	4.03
Outros	82	2.39
Não Repondeu	36	1.05
Sem Informação	706	20.60
	3.428	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.