



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Julho/2006
Protocolos recebidos até 31/07/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	6	0.11	Recém Encaminhado	101	1.90
Em Andamento	1.403	26.67	Em Trâmite	379	7.11
Resolvido	3.243	61.64	Sem Resposta	1.033	19.38
Orientação	605	11.50	Resolvido	3.816	71.61
Encaminhado para Outro Órgão	4	0.08		5.329	100.00
	5.261	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	6	3	53	63	1.18
Autarquia SANASA	0	2	4	109	115	2.16
Autarquia SETEC	2	11	4	55	72	1.35
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	4	7	12	0.23
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	3	11	35	49	0.92
Defesa Civil	0	1	1	6	8	0.15
Empresa Pública COHAB	1	0	2	7	10	0.19
Empresa Pública EMDEC	8	19	17	179	223	4.18
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.15
Gabinete do Prefeito	6	6	19	69	100	1.88
Ouvidoria Geral do Município	1	4	16	64	85	1.60
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.04
S.M. das Finanças	13	29	171	653	866	16.25
S.M. de Administração	1	0	1	10	12	0.23
S.M. de Assuntos Jurídicos	7	27	37	84	155	2.91
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	1	4	8	50	63	1.18
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.15
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	2	1	7	41	51	0.96
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	2	7	46	56	1.05
S.M. de Educação	4	9	29	186	228	4.28
S.M. de Habitação	0	2	0	5	7	0.13
S.M. de Infraestrutura	18	41	218	144	421	7.90
S.M. de Obras	0	1	3	325	329	6.17
S.M. de Recursos Humanos	0	6	44	97	147	2.76
S.M. de Saúde	25	162	265	985	1.437	26.97
S.M. de Segurança Pública	3	9	13	65	90	1.69
S.M. de Serviços Públicos	1	1	51	461	514	9.65
S.M. de Transportes	1	1	0	13	15	0.28
S.M. de Urbanismo	5	31	95	50	181	3.40
	101	379	1.033	3.816	5.329	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	25	43.86	57	8.41
Ameaça	5	35.71	14	2.06
Assédio Moral	19	57.58	33	4.87
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.18
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.18
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.74
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.59
Estelionato	0	0.00	1	0.15
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.47
Favorecimento	10	26.32	38	5.60
Improbidade Administrativa	13	36.11	36	5.31
Infração Disciplinar	72	37.50	192	28.32
Lesão Corporal	6	60.00	10	1.47
Peculato	0	0.00	4	0.59
Prevaricação	2	16.67	12	1.77
Propina	1	12.50	8	1.18
Superfaturamento	0	0.00	2	0.29
Usurpação de Função	5	55.56	9	1.33
Outros	94	41.41	227	33.48
	258	38.05	678	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	142	22.29	637	9.87
Ausência de Policiamento	1	7.14	14	0.22
Buracos	48	34.04	141	2.18
Comércio Irregular	54	43.55	124	1.92
Construção Irregular	18	40.00	45	0.70
Demora para marcar cirurgia	6	35.29	17	0.26
Demora para Marcar Consulta	86	35.54	242	3.75
Demora para marcar exame	36	46.75	77	1.19
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	14	46.67	30	0.46
Descumprimento de Prazo Legal	2	5.41	37	0.57
Extravio de Resultado de Exame	4	23.53	17	0.26
Falta de Condições de Trabalho	8	40.00	20	0.31
Falta de Equipamentos	15	41.67	36	0.56
Falta de informação	68	20.67	329	5.10
Falta de Manutenção dos Equipamentos	18	25.71	70	1.08
Falta de Material	65	40.37	161	2.49
Falta de Medicamento	70	23.18	302	4.68
Falta de Médico	87	31.07	280	4.34
Falta de Vaga em Creche	7	15.91	44	0.68
Falta de Vaga em Escola Fundamental	2	16.67	12	0.19
Falta Iluminação	19	26.76	71	1.10
Fiscalização Ausente/Ineficaz	214	35.14	609	9.43
Impostos e Taxas	182	24.30	749	11.60
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.14
Limpeza de Terreno	45	31.69	142	2.20
Limpeza Pública	16	21.33	75	1.16
Multas	2	10.00	20	0.31
Nº Servidores insuficiente	29	42.65	68	1.05
Pavimentação	32	36.78	87	1.35
Perturbação Sossego	64	42.95	149	2.31

Poda/Extração Árvore	137	33.66	407	6.30
Processo Moroso	135	18.19	742	11.49
Rede de Esgoto	1	2.38	42	0.65
Uso Indevido de Área Pública	9	22.50	40	0.62
Outros	213	34.86	611	9.46
	1.852	28.69	6.456	100.00

Remessa				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	49	39.20	125	26.71
Encaminhado para Providência	79	45.93	172	36.75
Encaminhado para Solicitar Informações	59	34.50	171	36.54
	187	39.96	468	100.00

Elogios				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	12	13.04	92	100.00
	12	13.04	92	100.00

Sugestões				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	18	17.82	101	100.00
	18	17.82	101	100.00

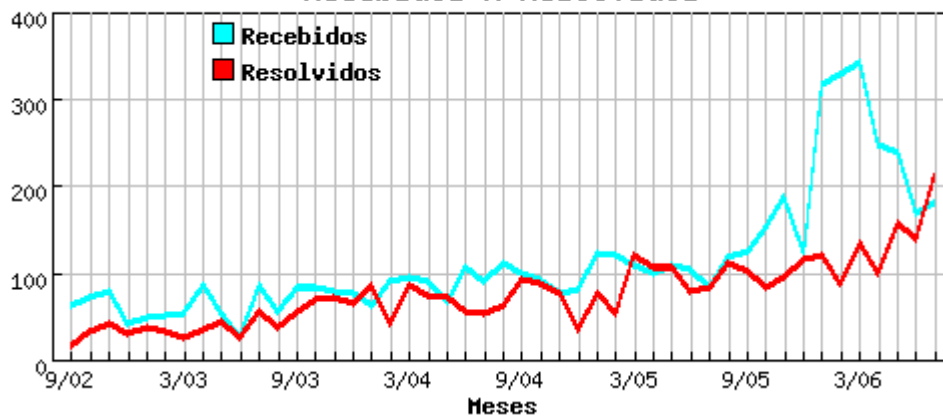


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

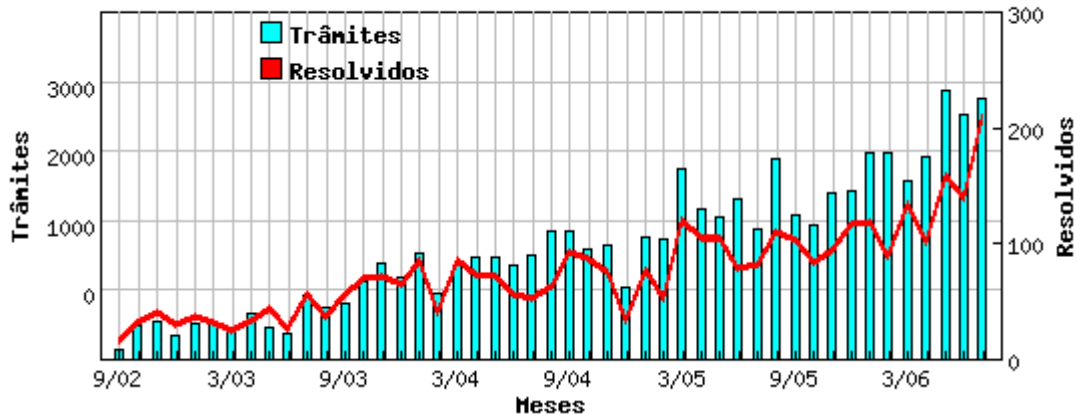
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	09/04	97	90	92.78	1.108	308
10/02	69	30	43.48	289	175	10/04	90	85	94.44	957	230
11/02	76	39	51.32	330	172	11/04	74	73	98.65	991	229
12/02	39	27	69.23	208	71	12/04	79	32	40.51	627	188
01/03	47	35	74.47	316	95	01/05	120	75	62.50	1.054	312
02/03	49	29	59.18	320	130	02/05	119	51	42.86	1.040	300
03/03	52	22	42.31	257	102	03/05	107	118	110.28	1.641	286
04/03	83	32	38.55	406	188	04/05	96	103	107.29	1.309	271
05/03	50	42	84.00	279	90	05/05	106	103	97.17	1.230	309
06/03	24	24	100.00	222	49	06/05	101	76	75.25	1.391	315
07/03	84	53	63.10	548	214	07/05	82	80	97.56	1.122	215
08/03	54	35	64.81	448	160	08/05	115	108	93.91	1.741	330
09/03	80	53	66.25	491	248	09/05	123	100	81.30	1.251	365
10/03	80	68	85.00	668	249	10/05	150	82	54.67	1.160	395
11/03	76	70	92.11	826	228	11/05	185	92	49.73	1.431	530
12/03	75	62	82.67	711	192	12/05	121	114	94.21	1.455	382
01/04	59	83	140.68	916	195	01/06	314	117	37.26	1.792	640
02/04	88	39	44.32	564	213	02/06	325	86	26.46	1.789	600
03/04	93	83	89.25	813	313	03/06	340	131	38.53	1.535	486
04/04	89	71	79.78	887	252	04/06	246	98	39.84	1.744	475
05/04	64	69	107.81	882	190	05/06	235	156	66.38	2.323	462
06/04	105	53	50.48	811	272	06/06	166	137	82.53	2.119	373
07/04	87	51	58.62	909	245	07/06	178	207	116.29	2.262	464
08/04	108	61	56.48	1.115	309						

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos



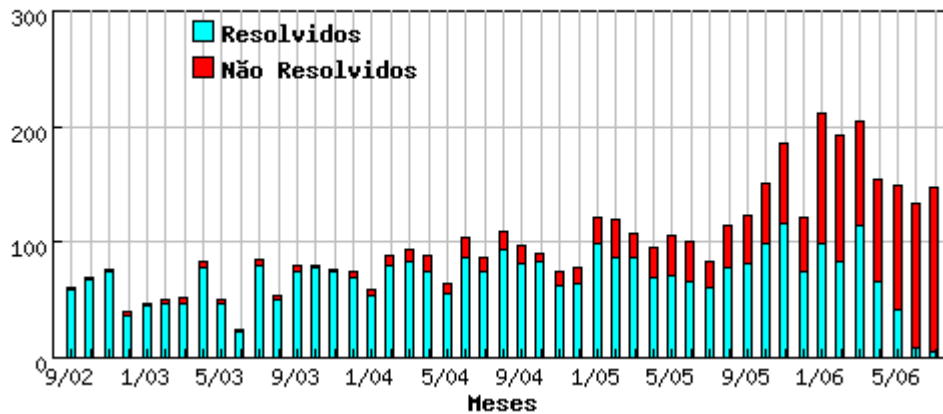


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

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	2	3.28	59	09/04	16	16.49	81
10/02	2	2.90	67	10/04	7	7.78	83
11/02	2	2.63	74	11/04	12	16.22	62
12/02	3	7.69	36	12/04	14	17.72	65
01/03	2	4.26	45	01/05	22	18.33	98
02/03	3	6.12	46	02/05	33	27.73	86
03/03	5	9.62	47	03/05	21	19.63	86
04/03	5	6.02	78	04/05	26	27.08	70
05/03	3	6.00	47	05/05	35	33.02	71
06/03	2	8.33	22	06/05	35	34.65	66
07/03	5	5.95	79	07/05	22	26.83	60
08/03	3	5.56	51	08/05	37	32.17	78
09/03	5	6.25	75	09/05	41	33.33	82
10/03	2	2.50	78	10/05	52	34.67	98
11/03	1	1.32	75	11/05	69	37.30	116
12/03	6	8.00	69	12/05	47	38.84	74
01/04	5	8.47	54	01/06	112	53.33	98
02/04	9	10.23	79	02/06	109	56.77	83
03/04	10	10.75	83	03/06	91	44.17	115
04/04	14	15.73	75	04/06	89	57.42	66
05/04	9	14.06	55	05/06	108	72.00	42
06/04	18	17.14	87	06/06	124	93.23	9
07/04	13	14.94	74	07/06	143	95.97	6
08/04	15	13.89	93				

Resolvidos x Não Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Julho/2006
Protocolos recebidos até 31/07/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.297	92.39
Não autoriza a identificação	143	3.07
Anônimo	211	4.54
	4.651	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	4.032	76.64
Pessoal	1.135	21.57
Carta	94	1.79
	5.261	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	408	10.70
Jornal	138	3.62
Orgãos Públicos Municipais	2.082	54.62
Partidos Políticos	12	0.31
População	209	5.48
Portal da Prefeitura	23	0.60
Rádios	49	1.29
Rádio Educativa	5	0.13
Televisão	72	1.89
Vereadores	18	0.47
Outro	152	3.99
Não Revelou / Não Lembra	8	0.21
Sem Informação	636	16.68
	3.812	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	372	11.47
Satisfeito	2.106	64.94
Insatisfeito	181	5.58
Insatisfeito Não Pertinente	273	8.42
Sem Informação	311	9.59
	3.243	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balanço Estatístico de Atendimentos - Julho/2006
Protocolos recebidos até 31/07/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.046	53.67
Masculino	1.766	46.33
	3.812	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	455	11.94
31 - 40	753	19.75
41 - 50	886	23.24
51 - 60	632	16.58
Acima de 60	432	11.33
Sem Informação	654	17.16
	3.812	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	48	1.26
Ensino Fundamental	900	23.61
Ensino Médio	1.260	33.05
Ensino Superior	932	24.45
Sem Informação	672	17.63
	3.812	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	574	15.06
Do lar	431	11.31
Autônomo	428	11.23
Desempregado	206	5.40
Setor Público	460	12.07
Setor Privado	962	25.24
Terceiro Setor	26	0.68
Setor Informal	50	1.31
Estudante	20	0.52
Sem Informação	655	17.18
	3.812	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.039	27.26
Noroeste	182	4.77
Norte	652	17.10
Sudoeste	584	15.32
Sul	870	22.82
Outras Cidades	91	2.39
Sem Informação	394	10.34
	3.812	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	420	11.85
Branca	2.115	59.66
Negra	141	3.98
Outros	96	2.71
Não Repondeu	38	1.07
Sem Informação	735	20.73
	3.545	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.