



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2006
Protocolos recebidos até 30/09/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.430	25.73	Recém Encaminhado	110	1.97
Resolvido	3.446	62.01	Em Trâmite	546	9.76
Orientação	674	12.13	Sem Resposta	901	16.11
Encaminhado para Outro Órgão	7	0.13	Resolvido	4.037	72.17
	5.557	100.00		5.594	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	2	4	4	57	67	1.20
Autarquia SANASA	1	5	5	111	122	2.18
Autarquia SETEC	1	6	8	58	73	1.30
Câmara Municipal/Vereadores	0	1	5	7	13	0.23
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	1	0	8	40	49	0.88
Defesa Civil	1	0	0	8	9	0.16
Empresa Pública COHAB	0	2	1	7	10	0.18
Empresa Pública EMDEC	5	29	15	182	231	4.13
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.14
Gabinete do Prefeito	3	4	27	75	109	1.95
Ouvidoria Geral do Município	2	10	20	64	96	1.72
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	2	0	2	0.04
S.M. das Finanças	12	88	110	682	892	15.95
S.M. de Administração	0	3	0	11	14	0.25
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	35	38	87	161	2.88
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	2	11	1	52	66	1.18
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.14
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	1	4	5	43	53	0.95
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	6	3	49	58	1.04
S.M. de Educação	5	14	24	191	234	4.18
S.M. de Habitação	1	2	1	5	9	0.16
S.M. de Infraestrutura	24	89	171	186	470	8.40
S.M. de Obras	0	4	2	323	329	5.88
S.M. de Recursos Humanos	2	10	47	101	160	2.86
S.M. de Saúde	40	146	275	1.074	1.535	27.44
S.M. de Segurança Pública	0	19	3	69	91	1.63
S.M. de Serviços Públicos	0	9	39	466	514	9.19
S.M. de Transportes	0	1	2	13	16	0.29
S.M. de Urbanismo	6	44	84	59	193	3.45
	110	546	901	4.037	5.594	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	27	45.00	60	8.53
Ameaça	5	35.71	14	1.99
Assédio Moral	18	54.55	33	4.69
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.14
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.14
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.71
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.57
Estelionato	0	0.00	1	0.14
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.42
Favorecimento	10	26.32	38	5.41
Improbidade Administrativa	14	37.84	37	5.26
Infração Disciplinar	71	36.04	197	28.02
Lesão Corporal	6	60.00	10	1.42
Peculato	1	20.00	5	0.71
Prevaricação	2	16.67	12	1.71
Propina	1	12.50	8	1.14
Superfaturamento	0	0.00	2	0.28
Usurpação de Função	6	60.00	10	1.42
Outros	98	40.66	241	34.28
	265	37.70	703	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	144	21.49	670	9.94
Ausência de Policiamento	1	7.14	14	0.21
Buracos	50	33.11	151	2.24
Comércio Irregular	54	42.52	127	1.88
Construção Irregular	18	39.13	46	0.68
Demora para marcar cirurgia	5	23.81	21	0.31
Demora para Marcar Consulta	90	34.35	262	3.89
Demora para marcar exame	42	50.00	84	1.25
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	18	50.00	36	0.53
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.55
Extravio de Resultado de Exame	3	17.65	17	0.25
Falta de Condições de Trabalho	8	38.10	21	0.31
Falta de Equipamentos	16	42.11	38	0.56
Falta de informação	74	21.57	343	5.09
Falta de Manutenção dos Equipamentos	24	31.17	77	1.14
Falta de Material	60	36.14	166	2.46
Falta de Medicamento	62	19.62	316	4.69
Falta de Médico	94	31.65	297	4.41
Falta de Vaga em Creche	6	13.64	44	0.65
Falta de Vaga em Escola Fundamental	4	28.57	14	0.21
Falta Iluminação	18	25.00	72	1.07
Fiscalização Ausente/Ineficaz	224	35.73	627	9.30
Impostos e Taxas	178	23.18	768	11.39
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.13
Limpeza de Terreno	44	30.77	143	2.12
Limpeza Pública	17	21.79	78	1.16
Multas	2	10.00	20	0.30
Nº Servidores insuficiente	30	42.86	70	1.04
Pavimentação	33	37.08	89	1.32
Pertubação Sossego	67	43.23	155	2.30

Poda/Extração Árvore	137	31.42	436	6.47
Processo Moroso	147	19.19	766	11.36
Rede de Esgoto	3	6.82	44	0.65
Uso Indevido de Área Pública	8	20.00	40	0.59
Outros	226	35.20	642	9.53
	1.911	28.35	6.740	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	54	39.42	137	26.65
Encaminhado para Providência	95	48.97	194	37.74
Encaminhado para Solicitar Informações	66	36.07	183	35.60
	215	41.83	514	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	23	21.30	108	100.00
	23	21.30	108	100.00

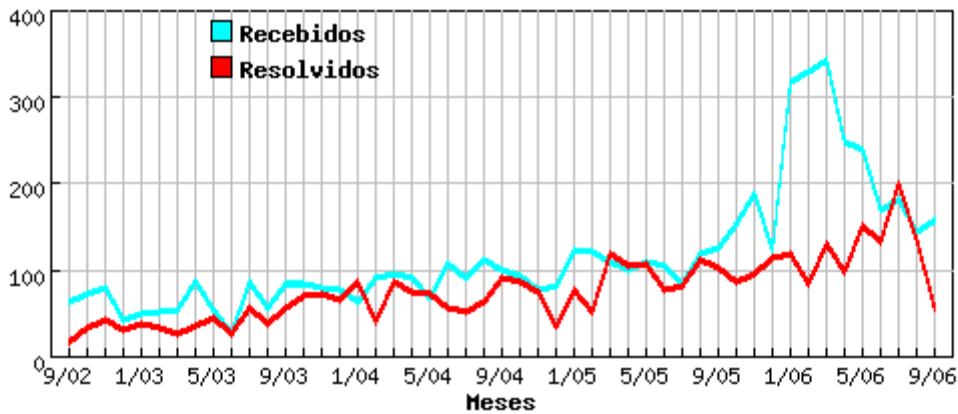


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUIDOR

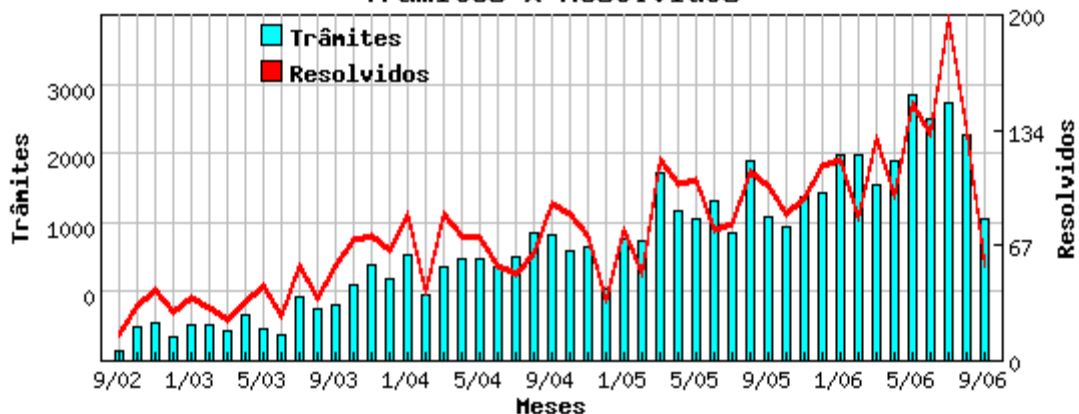
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	10/04	90	83	92.22	953	230
10/02	69	30	43.48	289	175	11/04	74	71	95.95	989	229
11/02	76	39	51.32	329	172	12/04	79	33	41.77	625	187
12/02	39	27	69.23	208	71	01/05	120	74	61.67	1.054	312
01/03	47	35	74.47	316	95	02/05	119	48	40.34	1.032	299
02/03	49	29	59.18	320	130	03/05	107	115	107.48	1.634	283
03/03	52	22	42.31	257	102	04/05	96	101	105.21	1.303	271
04/03	83	32	38.55	406	188	05/05	106	103	97.17	1.229	309
05/03	50	42	84.00	279	90	06/05	101	74	73.27	1.387	315
06/03	24	24	100.00	222	49	07/05	82	78	95.12	1.117	213
07/03	84	53	63.10	548	214	08/05	115	108	93.91	1.736	330
08/03	54	35	64.81	448	160	09/05	123	99	80.49	1.242	361
09/03	80	53	66.25	491	248	10/05	150	83	55.33	1.154	394
10/03	80	68	85.00	667	249	11/05	185	93	50.27	1.423	526
11/03	76	70	92.11	826	228	12/05	121	111	91.74	1.451	382
12/03	75	62	82.67	710	191	01/06	314	115	36.62	1.787	638
01/04	59	83	140.68	916	195	02/06	325	81	24.92	1.782	597
02/04	88	38	43.18	564	213	03/06	340	127	37.35	1.526	486
03/04	93	83	89.25	813	313	04/06	246	94	38.21	1.742	475
04/04	89	71	79.78	885	251	05/06	235	147	62.55	2.311	459
05/04	64	69	107.81	882	190	06/06	166	130	78.31	2.106	373
06/04	105	53	50.48	811	272	07/06	178	196	110.11	2.236	458
07/04	87	49	56.32	909	245	08/06	142	132	92.96	1.952	326
08/04	108	60	55.56	1.114	309	09/06	154	54	35.06	1.236	265
09/04	97	89	91.75	1.095	305						

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos





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	2	3.28	59	10/04	8	8.89	82
10/02	2	2.90	67	11/04	13	17.57	61
11/02	2	2.63	74	12/04	13	16.46	66
12/02	2	5.13	37	01/05	19	15.83	101
01/03	2	4.26	45	02/05	32	26.89	87
02/03	3	6.12	46	03/05	17	15.89	90
03/03	6	11.54	46	04/05	24	25.00	72
04/03	6	7.23	77	05/05	29	27.36	77
05/03	3	6.00	47	06/05	30	29.70	71
06/03	2	8.33	22	07/05	21	25.61	61
07/03	5	5.95	79	08/05	33	28.70	82
08/03	3	5.56	51	09/05	39	31.71	84
09/03	6	7.50	74	10/05	47	31.33	103
10/03	2	2.50	78	11/05	65	35.14	120
11/03	1	1.32	75	12/05	42	34.71	79
12/03	6	8.00	69	01/06	106	50.48	104
01/04	5	8.47	54	02/06	94	48.96	98
02/04	8	9.09	80	03/06	74	35.92	132
03/04	11	11.83	82	04/06	73	47.10	82
04/04	12	13.48	77	05/06	86	57.33	64
05/04	9	14.06	55	06/06	82	61.65	51
06/04	17	16.19	88	07/06	116	77.85	33
07/04	13	14.94	74	08/06	95	89.62	11
08/04	15	13.89	93	09/06	112	94.92	6
09/04	17	17.53	80				





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2006
Protocolos recebidos até 30/09/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.509	92.49
Não autoriza a identificação	145	2.97
Anônimo	221	4.53
	4.875	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	4.250	76.48
Pessoal	1.203	21.65
Carta	104	1.87
	5.557	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	441	11.02
Jornal	141	3.52
Orgãos Públicos Municipais	2.164	54.07
Partidos Políticos	12	0.30
População	216	5.40
Portal da Prefeitura	24	0.60
Rádios	51	1.27
Rádio Educativa	5	0.12
Televisão	74	1.85
Vereadores	17	0.42
Outro	164	4.10
Não Revelou / Não Lembra	8	0.20
Sem Informação	685	17.12
	4.002	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	429	12.45
Satisfeito	2.168	62.91
Insatisfeito	190	5.51
Insatisfeito Não Pertinente	288	8.36
Sem Informação	371	10.77
	3.446	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Setembro/2006
Protocolos recebidos até 30/09/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.154	53.82
Masculino	1.848	46.18
	4.002	100.00

Faixa Etária	Total	(%)	Escolaridade	Total	(%)
18 - 30	478	11.94	Sem Escolaridade	49	1.22
31 - 40	780	19.49	Ensino Fundamental	951	23.76
41 - 50	924	23.09	Ensino Médio	1.318	32.93
51 - 60	667	16.67	Ensino Superior	965	24.11
Acima de 60	454	11.34	Sem Informação	719	17.97
Sem Informação	699	17.47			
	4.002	100.00		4.002	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	604	15.09
Do lar	459	11.47
Autônomo	436	10.89
Desempregado	223	5.57
Setor Público	476	11.89
Setor Privado	1.004	25.09
Terceiro Setor	28	0.70
Setor Informal	52	1.30
Estudante	19	0.47
Sem Informação	701	17.52
	4.002	100.00

Região de Moradia	Total	(%)	Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Leste	1.076	26.89	Afrodescendente	450	12.04
Noroeste	192	4.80	Branca	2.204	58.98
Norte	674	16.84	Negra	157	4.20
Sudoeste	599	14.97	Outros	105	2.81
Sul	899	22.46	Não Repondeu	39	1.04
Outras Cidades	94	2.35	Sem Informação	782	20.93
Sem Informação	468	11.69			
	4.002	100.00		3.737	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.