



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/12/2006

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	7	0.11	Recém Encaminhado	68	1.14
Em Andamento	1.448	22.88	Em Trâmite	401	6.73
Resolvido	3.904	61.68	Sem Resposta	1.093	18.35
Orientação	962	15.20	Resolvido	4.394	73.77
Encaminhado para Outro Órgão	8	0.13		5.956	100.00
	6.329	100.00			

(*) O item "Orientação" passou a ser contabilizado a partir de 01/01/2006.

Resumo dos Encaminhamentos						
Administração Direta e Indireta	Recém Encaminhado	Em Trâmite	Sem Resposta	Resolvido	Total	(%)
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	2	6	5	60	73	1.23
Autarquia SANASA	0	4	11	116	131	2.20
Autarquia SETEC	1	8	10	60	79	1.33
Câmara Municipal de Campinas	0	1	5	7	13	0.22
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	8	41	49	0.82
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.15
Empresa Pública COHAB	0	1	0	9	10	0.17
Empresa Pública EMDEC	3	21	35	197	256	4.30
Empresa Pública IMA	0	0	1	7	8	0.13
Gabinete do Prefeito	4	3	32	87	126	2.12
Ouvidoria Geral do Município	0	5	0	58	63	1.06
S. Chefe de Gabinete e Governo	1	0	2	0	3	0.05
S.M. das Finanças	9	31	153	771	964	16.19
S.M. de Administração	1	3	0	11	15	0.25
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	31	44	99	175	2.94
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	3	10	3	58	74	1.24
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.13
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	2	7	13	77	99	1.66
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	1	4	6	43	54	0.91
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	5	4	53	63	1.06
S.M. de Educação	3	36	10	205	254	4.26
S.M. de Habitação	1	0	2	7	10	0.17
S.M. de Infraestrutura	8	34	265	249	556	9.34
S.M. de Obras	0	2	2	201	205	3.44
S.M. de Recursos Humanos	2	17	49	107	175	2.94
S.M. de Saúde	22	137	279	1.299	1.737	29.16
S.M. de Serviços Públicos	0	1	38	443	482	8.09
S.M. de Transportes	1	1	1	14	17	0.29

S.M. de Urbanismo	2	32	91	79	204	3.43
Outros Órgãos	0	1	24	16	41	0.69
	68	401	1.093	4.394	5.956	100.00

Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	25	37.88	66	9.15
Ameaça	5	33.33	15	2.08
Assédio Moral	16	47.06	34	4.72
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.11
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.11
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.69
Enriquecimento Ilícito	2	50.00	4	0.55
Estelionato	0	0.00	1	0.14
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.39
Favorecimento	11	28.95	38	5.27
Improbidade Administrativa	15	39.47	38	5.27
Infração Disciplinar	50	25.25	198	27.46
Lesão Corporal	7	50.00	14	1.94
Peculato	1	20.00	5	0.69
Prevaricação	2	16.67	12	1.66
Propina	2	25.00	8	1.11
Superfaturamento	0	0.00	2	0.28
Usurpação de Função	4	40.00	10	1.39
Outros	75	30.61	245	33.98
	219	30.37	721	100.00

Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	168	21.85	769	10.51
Ausência de Policiamento	1	6.67	15	0.20
Buracos	57	33.73	169	2.31
Comércio Irregular	77	60.16	128	1.75
Construção Irregular	25	54.35	46	0.63
Demora para marcar cirurgia	5	20.83	24	0.33
Demora para Marcar Consulta	72	25.62	281	3.84
Demora para marcar exame	38	39.58	96	1.31
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	35	52.24	67	0.92
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.51
Extravio de Resultado de Exame	5	23.81	21	0.29
Falta de Condições de Trabalho	8	38.10	21	0.29
Falta de Equipamentos	13	29.55	44	0.60
Falta de informação	66	18.13	364	4.97
Falta de Manutenção dos Equipamentos	19	22.62	84	1.15
Falta de Material	41	23.30	176	2.40
Falta de Medicamento	39	11.44	341	4.66
Falta de Médico	89	26.25	339	4.63
Falta de Vaga em Creche	8	16.00	50	0.68
Falta de Vaga em Escola Fundamental	4	26.67	15	0.20
Falta Iluminação	31	40.79	76	1.04
Fiscalização Ausente/Ineficaz	298	46.20	645	8.81
Impostos e Taxas	170	20.46	831	11.35
Invasão Área Pública	4	44.44	9	0.12
Limpeza de Terreno	54	36.00	150	2.05

Limpeza Pública	19	23.75	80	1.09
Multas	1	5.00	20	0.27
Nº Servidores insuficiente	17	22.37	76	1.04
Pavimentação	37	38.54	96	1.31
Perturbação Sossego	100	62.50	160	2.19
Poda/Extração Árvore	161	34.48	467	6.38
Processo Moroso	156	19.33	807	11.02
Rede de Esgoto	5	10.64	47	0.64
Uso Indevido de Área Pública	12	30.00	40	0.55
Outros	242	33.20	729	9.96
	2.078	28.39	7.320	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	77	42.08	183	28.46
Encaminhado para Providência	136	50.56	269	41.84
Encaminhado para Solicitar Informações	67	35.08	191	29.70
	280	43.55	643	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	13	13.27	98	100.00
	13	13.27	98	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	95	47.50	200	100.00
	95	47.50	200	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/12/2006

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	4.966	92.67
Não autoriza a identificação	155	2.89
Anônimo	238	4.44
	5.359	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	4.938	78.02
Pessoal	1.272	20.10
Carta	119	1.88
	6.329	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	494	11.29
Jornal	145	3.32
Orgãos Públicos Municipais	2.358	53.91
Partidos Políticos	13	0.30
População	241	5.51
Portal da Prefeitura	38	0.87
Rádios	51	1.17
Rádio Educativa	5	0.11
Televisão	75	1.71
Vereadores	17	0.39
Outro	197	4.50
Não Revelou / Não Lembra	11	0.25
Sem Informação	729	16.67
	4.374	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	488	12.50
Satisfeito	2.409	61.71
Insatisfeito	232	5.94
Insatisfeito Não Pertinente	302	7.74
Sem Informação	473	12.12
	3.904	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balanço Estatístico de Atendimentos - Dezembro/2006
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/12/2006

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.360	53.96
Masculino	2.014	46.04
	4.374	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	532	12.16
31 - 40	858	19.62
41 - 50	1.005	22.98
51 - 60	740	16.92
Acima de 60	503	11.50
Sem Informação	736	16.83
	4.374	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	53	1.21
Ensino Fundamental	1.063	24.30
Ensino Médio	1.453	33.22
Ensino Superior	1.049	23.98
Sem Informação	756	17.28
	4.374	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	659	15.07
Do lar	522	11.93
Autônomo	462	10.56
Desempregado	236	5.40
Setor Público	529	12.09
Setor Privado	1.119	25.58
Terceiro Setor	28	0.64
Setor Informal	57	1.30
Estudante	23	0.53
Sem Informação	739	16.90
	4.374	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.117	25.54
Noroeste	197	4.50
Norte	700	16.00
Sudoeste	632	14.45
Sul	944	21.58
Outras Cidades	98	2.24
Sem Informação	686	15.68
	4.374	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	471	11.46
Branca	2.433	59.18
Negra	183	4.45
Outros	160	3.89
Não Repondeu	43	1.05
Sem Informação	821	19.97
	4.111	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.