



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Janeiro/2007
Protocolos recebidos até 31/01/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Protocolos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Novo	3	0.04	Recém Encaminhado	217	3.50
Em Andamento	1.560	23.26	Em Trâmite	421	6.79
Resolvido	4.016	59.89	Sem Resposta	1.027	16.56
Orientação	1.119	16.69	Resolvido	4.535	73.15
Encaminhado para Outro Órgão	8	0.12		6.200	100.00
	6.706	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	3	3	0.05
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	3	5	6	62	76	1.23
Autarquia SANASA	2	6	8	117	133	2.16
Autarquia SETEC	0	5	11	63	79	1.28
Câmara Municipal de Campinas	0	1	5	7	13	0.21
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	8	41	49	0.80
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.15
Empresa Pública COHAB	1	1	0	9	11	0.18
Empresa Pública EMDEC	10	25	28	203	266	4.32
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.13
Gabinete do Prefeito	13	5	34	91	143	2.32
Ouvidoria Geral do Município	0	4	1	59	64	1.04
S. Chefe de Gabinete e Governo	5	1	2	0	8	0.13
S.M. de Administração	0	2	1	12	15	0.24
S.M. de Assuntos Jurídicos	3	37	32	107	179	2.91
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	2	11	3	59	75	1.22
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	1	9	12	79	101	1.64
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	2	3	7	45	57	0.93
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	3	3	57	64	1.04
S.M. de Educação	4	37	7	210	258	4.19
S.M. de Finanças	18	31	156	778	983	15.96
S.M. de Habitação	0	1	2	8	11	0.18
S.M. de Infraestrutura	55	48	250	260	613	9.95
S.M. de Obras	0	2	2	202	206	3.35
S.M. de Recursos Humanos	2	13	48	113	176	2.86
S.M. de Saúde	86	144	249	1.360	1.839	29.86
S.M. de Serviços Públicos	0	1	38	443	482	7.83
S.M. de Transportes	0	0	1	16	17	0.28

S.M. de Urbanismo	9	22	91	90	212	3.44
	217	417	1.005	4.519	6.158	100.00

Supostos Crimes/Infrações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	24	36.36	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	9	23.68	38	5.27
Improbidade Administrativa	14	36.84	38	5.27
Infração Disciplinar	49	24.75	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	72	29.39	245	33.98
	211	29.26	721	100.00

Principais Reclamações				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	179	22.24	805	10.64
Ausência de Policiamento	1	6.67	15	0.20
Buracos	65	36.52	178	2.35
Comércio Irregular	80	60.15	133	1.76
Construção Irregular	24	51.06	47	0.62
Demora para marcar cirurgia	6	24.00	25	0.33
Demora para Marcar Consulta	71	24.74	287	3.79
Demora para marcar exame	37	35.92	103	1.36
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	42	53.16	79	1.04
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.49
Extravio de Resultado de Exame	5	22.73	22	0.29
Falta de Condições de Trabalho	8	38.10	21	0.28
Falta de Equipamentos	9	20.45	44	0.58
Falta de informação	67	18.16	369	4.88
Falta de Manutenção dos Equipamentos	16	18.82	85	1.12
Falta de Material	41	22.78	180	2.38
Falta de Medicamento	37	10.54	351	4.64
Falta de Médico	105	28.85	364	4.81
Falta de Vaga em Creche	10	18.87	53	0.70
Falta de Vaga em Escola Fundamental	4	26.67	15	0.20
Falta Iluminação	32	41.56	77	1.02
Fiscalização Ausente/Ineficaz	295	44.97	656	8.67
Impostos e Taxas	181	21.37	847	11.20
Invasão Área Pública	4	44.44	9	0.12
Limpeza de Terreno	63	39.87	158	2.09
Limpeza Pública	21	25.61	82	1.08
Multas	1	5.00	20	0.26
Nº Servidores insuficiente	17	22.08	77	1.02

Pavimentação	42	42.00	100	1.32
Pertubação Sossego	100	60.61	165	2.18
Poda/Extração Árvore	172	35.46	485	6.41
Processo Moroso	168	20.19	832	11.00
Rede de Esgoto	5	10.64	47	0.62
Uso Indevido de Área Pública	11	27.50	40	0.53
Outros	246	32.58	755	9.98
	2.166	28.64	7.563	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	81	41.97	193	28.26
Encaminhado para Providência	144	48.81	295	43.19
Encaminhado para Solicitar Informações	67	34.36	195	28.55
	292	42.75	683	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	14	13.73	102	100.00
	14	13.73	102	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	149	54.38	274	100.00
	149	54.38	274	100.00

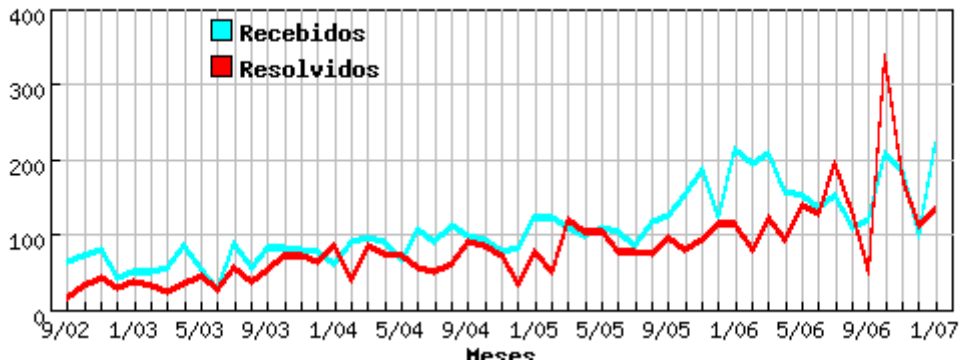


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

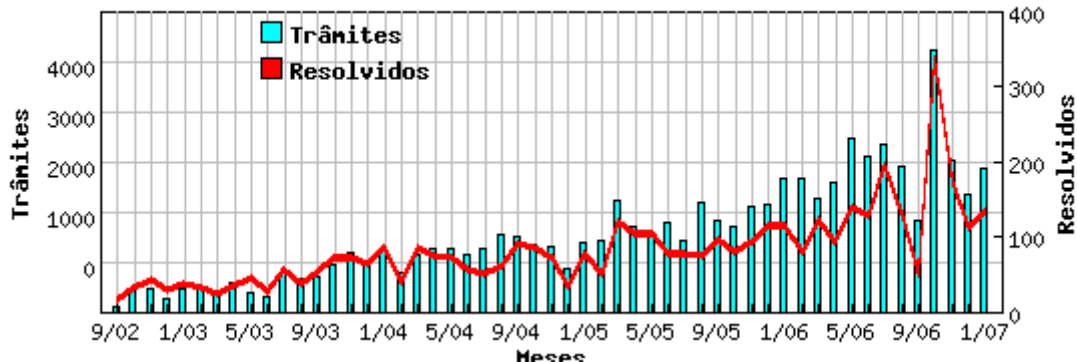
Relação de Protocolos Recebidos e Resolvidos no Período

Mês	Protocolos			Trâmites		Mês	Protocolos			Trâmites	
	Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.		Receb.	Resolv.	(%) Resolv.	Geral	Receb.
09/02	61	14	22.95	86	86	12/04	79	33	41.77	577	185
10/02	69	30	43.48	282	174	01/05	120	74	61.67	937	301
11/02	76	39	51.32	319	172	02/05	119	47	39.50	951	270
12/02	39	27	69.23	196	71	03/05	107	116	108.41	1.492	271
01/03	47	35	74.47	307	95	04/05	96	101	105.21	1.151	262
02/03	49	29	59.18	313	130	05/05	106	102	96.23	1.075	282
03/03	52	22	42.31	249	102	06/05	101	74	73.27	1.205	307
04/03	83	32	38.55	391	184	07/05	82	75	91.46	957	208
05/03	50	42	84.00	270	90	08/05	115	73	63.48	1.473	330
06/03	24	24	100.00	211	46	09/05	123	93	75.61	1.232	361
07/03	84	53	63.10	524	212	10/05	150	78	52.00	1.141	394
08/03	54	35	64.81	441	160	11/05	185	91	49.19	1.409	526
09/03	80	51	63.75	479	240	12/05	121	112	92.56	1.448	382
10/03	80	68	85.00	639	249	01/06	210	112	53.33	1.784	638
11/03	76	70	92.11	804	222	02/06	192	77	40.10	1.785	597
12/03	75	62	82.67	691	186	03/06	206	121	58.74	1.520	486
01/04	59	83	140.68	865	190	04/06	155	91	58.71	1.729	475
02/04	88	38	43.18	542	211	05/06	150	137	91.33	2.309	458
03/04	93	83	89.25	780	304	06/06	133	125	93.98	2.093	373
04/04	89	72	80.90	847	249	07/06	149	191	128.19	2.232	458
05/04	64	68	106.25	847	182	08/06	106	124	116.98	1.949	323
06/04	105	53	50.48	761	268	09/06	118	48	40.68	1.230	265
07/04	87	49	56.32	862	232	10/06	206	332	161.17	3.505	834
08/04	108	59	54.63	1.032	303	11/06	181	171	94.48	2.037	669
09/04	97	89	91.75	1.015	291	12/06	96	110	114.58	1.560	341
10/04	90	83	92.22	904	219	01/07	217	131	60.37	1.916	714
11/04	74	70	94.59	871	211						

Recebidos x Resolvidos



Trâmites x Resolvidos



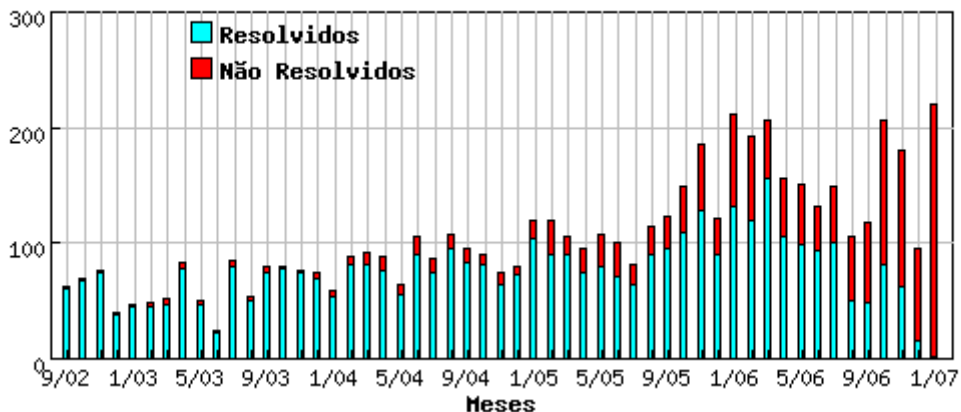


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

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	1	1.64	60	12/04	7	8.86	72
10/02	2	2.90	67	01/05	16	13.33	104
11/02	2	2.63	74	02/05	29	24.37	90
12/02	1	2.56	38	03/05	16	14.95	91
01/03	2	4.26	45	04/05	21	21.88	75
02/03	4	8.16	45	05/05	27	25.47	79
03/03	5	9.62	47	06/05	30	29.70	71
04/03	5	6.02	78	07/05	17	20.73	65
05/03	3	6.00	47	08/05	24	20.87	91
06/03	2	8.33	22	09/05	28	22.76	95
07/03	5	5.95	79	10/05	40	26.67	110
08/03	3	5.56	51	11/05	57	30.81	128
09/03	5	6.25	75	12/05	31	25.62	90
10/03	2	2.50	78	01/06	79	37.62	131
11/03	1	1.32	75	02/06	73	38.02	119
12/03	5	6.67	70	03/06	50	24.27	156
01/04	5	8.47	54	04/06	50	32.26	105
02/04	7	7.95	81	05/06	52	34.67	98
03/04	11	11.83	82	06/06	39	29.32	94
04/04	12	13.48	77	07/06	49	32.89	100
05/04	8	12.50	56	08/06	56	52.83	50
06/04	15	14.29	90	09/06	70	59.32	48
07/04	12	13.79	75	10/06	124	60.19	82
08/04	13	12.04	95	11/06	118	65.19	63
09/04	13	13.40	84	12/06	80	83.33	16
10/04	8	8.89	82	01/07	218	99.09	2
11/04	10	13.51	64				

Resolvidos x Não Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Janeiro/2007
Protocolos recebidos até 31/01/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	5.172	92.70
Não autoriza a identificação	157	2.81
Anônimo	250	4.48
	5.579	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	5.311	79.20
Pessoal	1.274	19.00
Carta	121	1.80
	6.706	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	522	11.53
Jornal	145	3.20
Orgãos Públicos Municipais	2.432	53.73
Partidos Políticos	13	0.29
População	263	5.81
Portal da Prefeitura	42	0.93
Rádios	53	1.17
Rádio Educativa	5	0.11
Televisão	74	1.63
Vereadores	19	0.42
Outro	206	4.55
Não Revelou / Não Lembra	12	0.27
Sem Informação	740	16.35
	4.526	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	506	12.60
Satisfeito	2.466	61.42
Insatisfeito	248	6.18
Insatisfeito Não Pertinente	308	7.67
Sem Informação	487	12.13
	4.015	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
GABINETE DO OUVIDOR

Balço Estatístico de Atendimentos - Janeiro/2007
Protocolos recebidos até 31/01/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.458	54.31
Masculino	2.068	45.69
	4.526	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	552	12.20
31 - 40	884	19.53
41 - 50	1.049	23.18
51 - 60	768	16.97
Acima de 60	526	11.62
Sem Informação	747	16.50
	4.526	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	56	1.24
Ensino Fundamental	1.119	24.72
Ensino Médio	1.503	33.21
Ensino Superior	1.081	23.88
Sem Informação	767	16.95
	4.526	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	685	15.13
Do lar	553	12.22
Autônomo	485	10.72
Desempregado	243	5.37
Setor Público	546	12.06
Setor Privado	1.152	25.45
Terceiro Setor	28	0.62
Setor Informal	59	1.30
Estudante	24	0.53
Sem Informação	751	16.59
	4.526	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.129	24.94
Noroeste	199	4.40
Norte	712	15.73
Sudoeste	642	14.18
Sul	955	21.10
Outras Cidades	98	2.17
Sem Informação	791	17.48
	4.526	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	488	11.44
Branca	2.524	59.19
Negra	196	4.60
Outros	179	4.20
Não Repondeu	45	1.06
Sem Informação	832	19.51
	4.264	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.