



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/06/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.555	18.87	Recém Encaminhado	52	0.72
Resolvido	4.948	60.05	Em Trâmite	248	3.45
Orientação	1.737	21.08	Sem Resposta	1.304	18.16
	8.240	100.00	Resolvido	5.578	77.67
				7.182	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	(%)
(Antiga) S.M. de Obras	0	0	0	203	203	2.83
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	0	28	451	479	6.67
Autarquia CAMPREV	0	0	0	0	0	0.00
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	7	3	73	83	1.16
Autarquia SANASA	0	4	7	138	149	2.07
Autarquia SETEC	1	3	7	75	86	1.20
Câmara Municipal de Campinas	0	0	6	8	14	0.19
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	4	44	48	0.67
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.13
Empresa Pública COHAB	1	0	1	10	12	0.17
Empresa Pública EMDEC	3	17	60	255	335	4.66
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.11
Gabinete do Prefeito	1	6	34	139	180	2.51
Ouvidoria Geral do Município	0	0	0	69	69	0.96
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	1	5	7	13	0.18
S.M. de Administração	1	0	0	19	20	0.28
S.M. de Assuntos Jurídicos	1	6	36	152	195	2.72
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	5	5	72	82	1.14
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.11
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	0	2	3	110	115	1.60
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	0	2	5	54	61	0.85
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	3	1	65	69	0.96
S.M. de Educação	2	11	33	241	287	4.00
S.M. de Finanças	4	37	141	931	1.113	15.50
S.M. de Habitação	0	0	2	12	14	0.19
S.M. de Infraestrutura	16	53	342	478	889	12.38
S.M. de Recursos Humanos	3	6	51	128	188	2.62
S.M. de Saúde	16	75	393	1.652	2.136	29.74
S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.31

S.M. de Urbanismo	3	8	113	122	246	3.43
Outros Órgãos	0	2	22	22	46	0.64
	52	248	1.304	5.578	7.182	100.00

Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	15	21.43	70	9.36
Ameaça	3	17.65	17	2.27
Assédio Moral	11	32.35	34	4.55
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.07
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.07
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.67
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.53
Estelionato	0	0.00	1	0.13
Falsificação de Documento Público	3	30.00	10	1.34
Favorecimento	4	10.53	38	5.08
Improbidade Administrativa	8	19.51	41	5.48
Infração Disciplinar	32	16.08	199	26.60
Lesão Corporal	1	7.14	14	1.87
Peculato	0	0.00	5	0.67
Prevaricação	1	7.69	13	1.74
Propina	2	25.00	8	1.07
Superfaturamento	0	0.00	2	0.27
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.34
Outros	59	22.61	261	34.89
	142	18.98	748	100.00

Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	167	18.07	924	10.90
Ausência de Policiamento	1	5.88	17	0.20
Buracos	49	23.90	205	2.42
Comércio Irregular	66	49.62	133	1.57
Construção Irregular	22	44.90	49	0.58
Demora para marcar cirurgia	4	16.00	25	0.30
Demora para Marcar Consulta	51	17.65	289	3.41
Demora para marcar exame	36	31.30	115	1.36
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	66	52.38	126	1.49
Descumprimento de Prazo Legal	2	5.41	37	0.44
Extravio de Resultado de Exame	8	28.57	28	0.33
Falta de Condições de Trabalho	7	33.33	21	0.25
Falta de Equipamentos	8	16.33	49	0.58
Falta de informação	83	19.71	421	4.97
Falta de Manutenção dos Equipamentos	13	14.29	91	1.07
Falta de Material	39	19.80	197	2.32
Falta de Medicamento	28	7.51	373	4.40
Falta de Médico	92	22.55	408	4.81
Falta de Vaga em Creche	6	10.71	56	0.66
Falta de Vaga em Escola Fundamental	5	29.41	17	0.20
Falta Iluminação	35	38.89	90	1.06
Fiscalização Ausente/Ineficaz	282	39.66	711	8.39
Impostos e Taxas	159	16.88	942	11.12
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.11
Limpeza de Terreno	92	43.40	212	2.50

Limpeza Pública	25	26.32	95	1.12
Multas	1	3.23	31	0.37
Nº Servidores insuficiente	23	25.00	92	1.09
Pavimentação	34	31.19	109	1.29
Pertubação Sossego	90	52.94	170	2.01
Poda/Extração Árvore	188	32.36	581	6.86
Processo Moroso	166	17.93	926	10.93
Rede de Esgoto	3	6.12	49	0.58
Uso Indevido de Área Pública	10	25.00	40	0.47
Outros	217	25.96	836	9.87
	2.081	24.56	8.474	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	44	21.89	201	26.98
Encaminhado para Providência	88	25.81	341	45.77
Encaminhado para Solicitar Informações	43	21.18	203	27.25
	175	23.49	745	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	11	9.73	113	100.00
	11	9.73	113	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	166	34.51	481	100.00
	166	34.51	481	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/06/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	6.043	92.93
Não autoriza a identificação	178	2.74
Anônimo	282	4.34
	6.503	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	6.824	82.82
Pessoal	1.276	15.49
Carta	140	1.70
	8.240	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	621	11.92
Jornal	143	2.74
Orgãos Públicos Municipais	2.786	53.46
Partidos Políticos	14	0.27
População	337	6.47
Portal da Prefeitura	74	1.42
Rádios	53	1.02
Rádio Educativa	4	0.08
Televisão	79	1.52
Vereadores	20	0.38
Outro	232	4.45
Não Revelou / Não Lembra	11	0.21
Sem Informação	837	16.06
	5.211	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	687	13.89
Satisfeito	2.909	58.82
Insatisfeito	358	7.24
Insatisfeito Não Pertinente	326	6.59
Sem Informação	666	13.47
	4.946	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Junho/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/06/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	2.894	55.54
Masculino	2.317	44.46
	5.211	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	633	12.15
31 - 40	1.016	19.50
41 - 50	1.198	22.99
51 - 60	895	17.18
Acima de 60	628	12.05
Sem Informação	841	16.14
	5.211	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	59	1.13
Ensino Fundamental	1.294	24.83
Ensino Médio	1.745	33.49
Ensino Superior	1.254	24.06
Sem Informação	859	16.48
	5.211	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	791	15.18
Do lar	666	12.78
Autônomo	580	11.13
Desempregado	271	5.20
Setor Público	615	11.80
Setor Privado	1.335	25.62
Terceiro Setor	32	0.61
Setor Informal	59	1.13
Estudante	23	0.44
Sem Informação	839	16.10
	5.211	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.164	22.34
Noroeste	203	3.90
Norte	751	14.41
Sudoeste	694	13.32
Sul	990	19.00
Outras Cidades	108	2.07
Sem Informação	1.301	24.97
	5.211	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	535	10.75
Branca	2.944	59.14
Negra	225	4.52
Outros	278	5.58
Não Repondeu	43	0.86
Sem Informação	953	19.14
	4.978	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.