



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/08/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.346	15.23	Recém Encaminhado	87	1.15
Resolvido	5.509	62.33	Em Trâmite	247	3.26
Orientação	1.983	22.44	Sem Resposta	972	12.84
	8.838	100.00	Resolvido	6.264	82.75
				7.570	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	2.68
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	0	2	470	472	6.24
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	0	6	78	84	1.11
Autarquia SANASA	1	2	12	142	157	2.07
Autarquia SETEC	0	3	9	77	89	1.18
Câmara Municipal de Campinas	0	1	6	8	15	0.20
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	1	4	44	49	0.65
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.12
Empresa Pública COHAB	0	0	0	12	12	0.16
Empresa Pública EMDEC	2	8	69	273	352	4.65
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.11
Gabinete do Prefeito	6	3	23	161	193	2.55
Ouvidoria Geral do Município	0	1	0	70	71	0.94
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	5	8	13	0.17
S.M. de Administração	0	0	0	20	20	0.26
S.M. de Assuntos Jurídicos	3	7	40	160	210	2.77
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	7	2	73	82	1.08
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	1	2	0	113	116	1.53
S.M. de Cultura	0	0	5	58	63	0.83
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	2	2	68	73	0.96
S.M. de Educação	2	16	14	266	298	3.94
S.M. de Esportes e Lazer	1	0	0	0	1	0.01
S.M. de Finanças	10	25	127	1.018	1.180	15.59
S.M. de Habitação	0	0	2	12	14	0.18
S.M. de Infraestrutura	20	72	298	604	994	13.13
S.M. de Recursos Humanos	1	13	36	147	197	2.60
S.M. de Saúde	30	52	231	1.927	2.240	29.59

S.M. de Transportes	0	1	1	20	22	0.29
S.M. de Urbanismo	9	31	55	178	273	3.61
Outros Órgãos	0	0	23	26	49	0.65
	87	247	972	6.264	7.570	100.00

Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	12.86	70	9.22
Ameaça	2	11.76	17	2.24
Assédio Moral	8	23.53	34	4.48
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.05
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.05
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.66
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.53
Estelionato	0	0.00	1	0.13
Falsificação de Documento Público	1	10.00	10	1.32
Favorecimento	3	7.89	38	5.01
Improbidade Administrativa	8	19.05	42	5.53
Infração Disciplinar	23	11.44	201	26.48
Lesão Corporal	0	0.00	14	1.84
Peculato	0	0.00	5	0.66
Prevaricação	1	7.69	13	1.71
Propina	2	25.00	8	1.05
Superfaturamento	0	0.00	2	0.26
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.32
Outros	45	16.73	269	35.44
	105	13.83	759	100.00

Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	143	14.64	977	11.03
Ausência de Policiamento	0	0.00	17	0.19
Buracos	39	18.75	208	2.35
Comércio Irregular	53	39.85	133	1.50
Construção Irregular	17	34.69	49	0.55
Demora para marcar cirurgia	2	8.00	25	0.28
Demora para Marcar Consulta	19	6.48	293	3.31
Demora para marcar exame	26	21.14	123	1.39
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	50	36.23	138	1.56
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.42
Extravio de Resultado de Exame	8	25.00	32	0.36
Falta de Condições de Trabalho	4	19.05	21	0.24
Falta de Equipamentos	6	12.00	50	0.56
Falta de informação	70	16.24	431	4.87
Falta de Manutenção dos Equipamentos	8	8.70	92	1.04
Falta de Material	27	13.37	202	2.28
Falta de Medicamento	28	7.18	390	4.40
Falta de Médico	71	16.44	432	4.88
Falta de Vaga em Creche	5	8.62	58	0.66
Falta de Vaga em Escola Fundamental	4	23.53	17	0.19
Falta Iluminação	33	35.48	93	1.05
Fiscalização Ausente/Ineficaz	245	33.20	738	8.34
Impostos e Taxas	157	15.54	1.010	11.41
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.10

Limpeza de Terreno	96	41.38	232	2.62
Limpeza Pública	21	20.59	102	1.15
Multas	2	6.25	32	0.36
Nº Servidores insuficiente	14	14.89	94	1.06
Pavimentação	38	31.67	120	1.36
Perturbação Sossego	73	42.94	170	1.92
Poda/Extração Árvore	170	27.03	629	7.10
Processo Moroso	129	13.58	950	10.73
Rede de Esgoto	1	2.00	50	0.56
Uso Indevido de Área Pública	7	17.50	40	0.45
Outros	169	19.65	860	9.71
	1.739	19.64	8.854	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	31	15.05	206	26.48
Encaminhado para Providência	67	19.03	352	45.24
Encaminhado para Solicitar Informações	41	18.64	220	28.28
	139	17.87	778	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	8.47	118	100.00
	10	8.47	118	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	123	24.70	498	100.00
	123	24.70	498	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/08/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	6.377	93.01
Não autoriza a identificação	158	2.30
Anônimo	321	4.68
	6.856	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	7.399	83.72
Pessoal	1.285	14.54
Carta	154	1.74
	8.838	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	652	11.97
Jornal	138	2.53
Orgãos Públicos Municipais	2.934	53.87
Partidos Políticos	14	0.26
População	366	6.72
Portal da Prefeitura	86	1.58
Rádios	56	1.03
Rádio Educativa	5	0.09
Televisão	80	1.47
Vereadores	20	0.37
Outro	233	4.28
Não Revelou / Não Lembra	11	0.20
Sem Informação	851	15.63
	5.446	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	810	14.71
Satisfeito	3.190	57.92
Insatisfeito	413	7.50
Insatisfeito Não Pertinente	328	5.95
Sem Informação	767	13.93
	5.508	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Agosto/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/08/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	3.050	56.00
Masculino	2.396	44.00
	5.446	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	662	12.16
31 - 40	1.052	19.32
41 - 50	1.259	23.12
51 - 60	960	17.63
Acima de 60	660	12.12
Sem Informação	853	15.66
	5.446	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	60	1.10
Ensino Fundamental	1.343	24.66
Ensino Médio	1.850	33.97
Ensino Superior	1.323	24.29
Sem Informação	870	15.98
	5.446	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	826	15.17
Do lar	699	12.84
Autônomo	627	11.51
Desempregado	282	5.18
Setor Público	640	11.75
Setor Privado	1.398	25.67
Terceiro Setor	34	0.62
Setor Informal	60	1.10
Estudante	28	0.51
Sem Informação	852	15.64
	5.446	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.175	21.58
Noroeste	205	3.76
Norte	762	13.99
Sudoeste	712	13.07
Sul	995	18.27
Outras Cidades	114	2.09
Sem Informação	1.483	27.23
	5.446	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	543	10.39
Branca	3.108	59.45
Negra	240	4.59
Outros	327	6.25
Não Repondeu	43	0.82
Sem Informação	967	18.50
	5.228	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.