



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

**Dados Gerais dos Protocolos (\*)**

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.428	15.66	Recém Encaminhado	77	0.99
Resolvido	5.619	61.63	Em Trâmite	205	2.64
Orientação	2.071	22.71	Sem Resposta	1.048	13.48
	<b>9.118</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	6.446	82.90
				<b>7.776</b>	<b>100.00</b>

(\*) 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	1	3	203	207	2.66
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	1	1	470	472	6.07
Autarquia CAMPREV	0	0	0	0	0	0.00
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	1	0	5	79	85	1.09
Autarquia SANASA	0	7	6	147	160	2.06
Autarquia SETEC	1	4	3	83	91	1.17
Câmara Municipal de Campinas	0	0	6	9	15	0.19
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	5	44	49	0.63
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.12
Empresa Pública COHAB	0	0	0	12	12	0.15
Empresa Pública EMDEC	2	2	71	284	359	4.62
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.10
Gabinete do Prefeito	2	2	21	170	195	2.51
Ouvidoria Geral do Município	0	2	0	71	73	0.94
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	4	9	13	0.17
S.M. de Administração	1	0	0	20	21	0.27
S.M. de Assuntos Jurídicos	2	16	38	165	221	2.84
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	1	4	2	75	82	1.05
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.10
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	0	1	3	114	118	1.52
S.M. de Cultura	0	0	4	59	63	0.81
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	0	4	0	69	73	0.94
S.M. de Educação	1	10	15	274	300	3.86
S.M. de Esportes e Lazer	0	1	0	0	1	0.01
S.M. de Finanças	16	22	149	1.041	1.228	15.79
S.M. de Habitação	0	1	1	12	14	0.18
S.M. de Infraestrutura	23	62	337	633	1.055	13.57
S.M. de Recursos Humanos	3	9	35	152	199	2.56
S.M. de Saúde	21	33	241	1.994	2.289	29.44

S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.28
S.M. de Urbanismo	3	23	73	183	282	3.63
Outros Órgãos	0	0	23	26	49	0.63
	<b>77</b>	<b>205</b>	<b>1.048</b>	<b>6.446</b>	<b>7.776</b>	<b>100.00</b>

#### Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	12.86	70	9.15
Ameaça	2	11.76	17	2.22
Assédio Moral	8	23.53	34	4.44
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.05
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.05
Desvio de Verbas	1	16.67	6	0.78
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.52
Estelionato	0	0.00	1	0.13
Falsificação de Documento Público	1	10.00	10	1.31
Favorecimento	3	7.89	38	4.97
Improbidade Administrativa	9	21.43	42	5.49
Infração Disciplinar	22	10.89	202	26.41
Lesão Corporal	1	6.67	15	1.96
Peculato	0	0.00	5	0.65
Prevaricação	1	7.69	13	1.70
Propina	2	25.00	8	1.05
Superfaturamento	0	0.00	2	0.26
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.31
Outros	46	16.91	272	35.56
	<b>108</b>	<b>14.12</b>	<b>765</b>	<b>100.00</b>

#### Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	147	14.80	993	10.99
Ausência de Policiamento	0	0.00	17	0.19
Buracos	39	18.66	209	2.31
Comércio Irregular	54	40.60	133	1.47
Construção Irregular	18	36.00	50	0.55
Demora para marcar cirurgia	2	8.00	25	0.28
Demora para Marcar Consulta	17	5.76	295	3.27
Demora para marcar exame	30	23.62	127	1.41
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	55	38.46	143	1.58
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.41
Extravio de Resultado de Exame	7	21.88	32	0.35
Falta de Condições de Trabalho	5	23.81	21	0.23
Falta de Equipamentos	6	12.00	50	0.55
Falta de informação	67	15.47	433	4.79
Falta de Manutenção dos Equipamentos	7	7.61	92	1.02
Falta de Material	29	14.15	205	2.27
Falta de Medicamento	30	7.59	395	4.37
Falta de Médico	64	14.48	442	4.89
Falta de Vaga em Creche	4	6.90	58	0.64
Falta de Vaga em Escola Fundamental	3	17.65	17	0.19
Falta Iluminação	34	36.17	94	1.04
Fiscalização Ausente/Ineficaz	249	33.38	746	8.26
Impostos e Taxas	183	17.31	1.057	11.70
Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.10

Limpeza de Terreno	102	41.98	243	2.69
Limpeza Pública	20	19.42	103	1.14
Multas	1	3.13	32	0.35
Nº Servidores insuficiente	14	14.89	94	1.04
Pavimentação	48	36.92	130	1.44
Perturbação Sossego	74	43.53	170	1.88
Poda/Extração Árvore	179	27.41	653	7.23
Processo Moroso	129	13.44	960	10.63
Rede de Esgoto	1	2.00	50	0.55
Uso Indevido de Área Pública	7	17.50	40	0.44
Outros	177	20.11	880	9.74
	<b>1.806</b>	<b>19.99</b>	<b>9.035</b>	<b>100.00</b>

#### Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	28	13.53	207	26.30
Encaminhado para Providência	68	19.05	357	45.36
Encaminhado para Solicitar Informações	39	17.49	223	28.34
	<b>135</b>	<b>17.15</b>	<b>787</b>	<b>100.00</b>

#### Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	10	8.20	122	100.00
	<b>10</b>	<b>8.20</b>	<b>122</b>	<b>100.00</b>

#### Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	119	23.24	512	100.00
	<b>119</b>	<b>23.24</b>	<b>512</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	6.550	92.95
Não autoriza a identificação	172	2.44
Anônimo	325	4.61
	<b>7.047</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	7.676	84.19
Pessoal	1.285	14.09
Carta	157	1.72
	<b>9.118</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	669	12.02
Jornal	138	2.48
Orgãos Públicos Municipais	3.005	54.00
Partidos Políticos	15	0.27
População	381	6.85
Portal da Prefeitura	88	1.58
Rádios	56	1.01
Rádio Educativa	5	0.09
Televisão	81	1.46
Vereadores	20	0.36
Outro	237	4.26
Não Revelou / Não Lembra	11	0.20
Sem Informação	859	15.44
	<b>5.565</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	837	14.90
Satisfeito	3.254	57.91
Insatisfeito	422	7.51
Insatisfeito Não Pertinente	331	5.89
Sem Informação	775	13.79
	<b>5.619</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	3.123	56.12
Masculino	2.442	43.88
	<b>5.565</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	675	12.13
31 - 40	1.076	19.34
41 - 50	1.289	23.16
51 - 60	988	17.75
Acima de 60	674	12.11
Sem Informação	863	15.51
	<b>5.565</b>	<b>100.00</b>

<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Sem Escolaridade	60	1.08
Ensino Fundamental	1.366	24.55
Ensino Médio	1.894	34.03
Ensino Superior	1.366	24.55
Sem Informação	879	15.80
	<b>5.565</b>	<b>100.00</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	847	15.22
Do lar	712	12.79
Autônomo	649	11.66
Desempregado	286	5.14
Setor Público	649	11.66
Setor Privado	1.435	25.79
Terceiro Setor	36	0.65
Setor Informal	61	1.10
Estudante	30	0.54
Sem Informação	860	15.45
	<b>5.565</b>	<b>100.00</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	1.187	21.33
Noroeste	205	3.68
Norte	767	13.78
Sudoeste	724	13.01
Sul	1.001	17.99
Outras Cidades	118	2.12
Sem Informação	1.563	28.09
	<b>5.565</b>	<b>100.00</b>

<b>Identificação Étnica (**)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Afrodescendente	547	10.23
Branca	3.183	59.51
Negra	245	4.58
Outros	354	6.62
Não Repondeu	43	0.80
Sem Informação	977	18.27
	<b>5.349</b>	<b>100.00</b>

(\*) 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.