



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2007**  
Protocolos recebidos até 30/04/2007

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

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.819	23.53	Recém Encaminhado	476	6.92
Resolvido	4.394	56.84	Em Trâmite	575	8.36
Orientação	1.518	19.64	Sem Resposta	850	12.36
	<b>7.731</b>	<b>100.00</b>	Resolvido	4.975	72.35
				<b>6.876</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	2	1	0	200	203	2.95
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	1	1	30	447	479	6.97
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	3	8	4	67	82	1.19
Autarquia SANASA	3	12	0	129	144	2.09
Autarquia SETEC	3	7	4	69	83	1.21
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	1	2	4	42	49	0.71
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.13
Empresa Pública COHAB	0	1	0	10	11	0.16
Empresa Pública EMDEC	18	38	5	229	290	4.22
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.12
Gabinete do Prefeito	17	17	22	116	172	2.50
Ouvidoria Geral do Município	0	5	1	63	69	1.00
S. Chefe de Gabinete e Governo	3	2	3	5	13	0.19
S.M. de Administração	1	2	0	15	18	0.26
S.M. de Assuntos Jurídicos	5	36	32	117	190	2.76
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	2	9	0	69	80	1.16
S.M. de Comércio, Indústria e Turismo	0	0	0	8	8	0.12
S.M. de Cooperação Internacional	0	0	0	0	0	0.00
S.M. de Cooperação nos Assuntos de Segurança Pública	4	12	1	96	113	1.64
S.M. de Cultura, Esportes e Lazer	2	3	6	50	61	0.89
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	2	8	0	58	68	0.99
S.M. de Educação	9	41	8	218	276	4.01
S.M. de Finanças	66	45	128	843	1.082	15.74
S.M. de Habitação	0	4	2	8	14	0.20
S.M. de Infraestrutura	144	126	186	347	803	11.68
S.M. de Recursos Humanos	5	17	44	117	183	2.66
S.M. de Saúde	167	133	260	1.493	2.053	29.86
S.M. de Transportes	3	0	1	18	22	0.32
S.M. de Urbanismo	14	40	82	96	232	3.37
Outros Órgãos	1	5	27	25	58	0.84

<b>Supostos Crimes/Infrações</b>					
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	
Abuso Autoridade	21	30.88	68	9.33	
Ameaça	2	13.33	15	2.06	
Assédio Moral	16	47.06	34	4.66	
Cobrança abusiva	1	12.50	8	1.10	
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.10	
Desvio de Verbas	0	0.00	5	0.69	
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.55	
Estelionato	0	0.00	1	0.14	
Falsificação de Documento Público	4	40.00	10	1.37	
Favorecimento	9	23.68	38	5.21	
Improbidade Administrativa	14	35.00	40	5.49	
Infração Disciplinar	46	23.12	199	27.30	
Lesão Corporal	5	35.71	14	1.92	
Peculato	1	20.00	5	0.69	
Prevaricação	1	8.33	12	1.65	
Propina	2	25.00	8	1.10	
Superfaturamento	0	0.00	2	0.27	
Usurpação de Função	3	30.00	10	1.37	
Outros	72	29.03	248	34.02	
	<b>198</b>	<b>27.16</b>	<b>729</b>	<b>100.00</b>	

<b>Principais Reclamações</b>					
<b>Descrição</b>	<b>Não Resolvido</b>	<b>(%)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	
Atendimento	201	22.66	887	10.82	
Ausência de Policiamento	1	5.88	17	0.21	
Buracos	68	34.00	200	2.44	
Comércio Irregular	78	57.78	135	1.65	
Construção Irregular	23	46.94	49	0.60	
Demora para marcar cirurgia	5	20.00	25	0.30	
Demora para Marcar Consulta	57	19.86	287	3.50	
Demora para marcar exame	34	30.63	111	1.35	
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	67	57.76	116	1.41	
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.45	
Extravio de Resultado de Exame	10	37.04	27	0.33	
Falta de Condições de Trabalho	7	33.33	21	0.26	
Falta de Equipamentos	15	30.61	49	0.60	
Falta de informação	70	18.23	384	4.68	
Falta de Manutenção dos Equipamentos	17	19.32	88	1.07	
Falta de Material	53	27.04	196	2.39	
Falta de Medicamento	38	10.35	367	4.48	
Falta de Médico	110	27.57	399	4.87	
Falta de Vaga em Creche	9	16.36	55	0.67	
Falta de Vaga em Escola Fundamental	6	35.29	17	0.21	
Falta Iluminação	34	39.53	86	1.05	
Fiscalização Ausente/Ineficaz	315	45.52	692	8.44	
Impostos e Taxas	210	22.68	926	11.29	
Invasão Área Pública	4	44.44	9	0.11	
Limpeza de Terreno	87	46.03	189	2.30	
Limpeza Pública	29	31.18	93	1.13	
Multas	1	5.00	20	0.24	

Nº Servidores insuficiente	23	26.44	87	1.06
Pavimentação	45	42.45	106	1.29
Pertubação Sossego	105	61.40	171	2.09
Poda/Extração Árvore	191	35.05	545	6.65
Processo Moroso	181	20.31	891	10.87
Rede de Esgoto	2	4.17	48	0.59
Uso Indevido de Área Pública	10	25.00	40	0.49
Outros	254	30.60	830	10.12
	<b>2.361</b>	<b>28.79</b>	<b>8.200</b>	<b>100.00</b>

#### Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	57	29.08	196	26.92
Encaminhado para Providência	134	40.36	332	45.60
Encaminhado para Solicitar Informações	66	33.00	200	27.47
	<b>257</b>	<b>35.30</b>	<b>728</b>	<b>100.00</b>

#### Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	15	13.64	110	100.00
	<b>15</b>	<b>13.64</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>

#### Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	237	51.75	458	100.00
	<b>237</b>	<b>51.75</b>	<b>458</b>	<b>100.00</b>



**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	13	21.31	86	86	01/05	120	74	61.67	936	301
10/02	69	29	42.03	282	174	02/05	119	45	37.82	951	270
11/02	76	39	51.32	316	169	03/05	107	114	106.54	1.490	269
12/02	39	27	69.23	194	71	04/05	96	101	105.21	1.147	262
01/03	47	34	72.34	303	95	05/05	106	103	97.17	1.074	282
02/03	49	28	57.14	312	130	06/05	101	73	72.28	1.204	306
03/03	52	22	42.31	247	102	07/05	82	74	90.24	957	208
04/03	83	32	38.55	391	184	08/05	115	74	64.35	1.470	330
05/03	50	42	84.00	270	90	09/05	123	92	74.80	1.232	361
06/03	24	24	100.00	211	46	10/05	150	78	52.00	1.139	394
07/03	84	53	63.10	522	212	11/05	185	93	50.27	1.409	526
08/03	54	35	64.81	440	160	12/05	121	112	92.56	1.447	382
09/03	80	50	62.50	479	240	01/06	210	112	53.33	1.784	638
10/03	80	69	86.25	638	249	02/06	192	77	40.10	1.785	597
11/03	76	70	92.11	800	222	03/06	206	121	58.74	1.520	486
12/03	75	61	81.33	685	186	04/06	155	89	57.42	1.729	475
01/04	59	82	138.98	859	190	05/06	150	131	87.33	2.309	458
02/04	88	38	43.18	538	211	06/06	133	122	91.73	2.091	373
03/04	93	83	89.25	778	302	07/06	149	187	125.50	2.231	458
04/04	89	71	79.78	845	249	08/06	106	122	115.09	1.947	323
05/04	64	68	106.25	841	182	09/06	118	46	38.98	1.229	265
06/04	105	53	50.48	760	268	10/06	206	316	153.40	3.505	834
07/04	87	49	56.32	860	232	11/06	181	161	88.95	2.035	669
08/04	108	59	54.63	1.031	303	12/06	96	104	108.33	1.560	341
09/04	97	89	91.75	1.015	291	01/07	219	123	56.16	1.913	713
10/04	90	83	92.22	904	219	02/07	194	108	55.67	1.906	567
11/04	74	69	93.24	871	211	03/07	277	181	65.34	2.614	879
12/04	79	33	41.77	577	185	04/07	163	178	109.20	1.942	492

**Recebidos x Resolvidos**



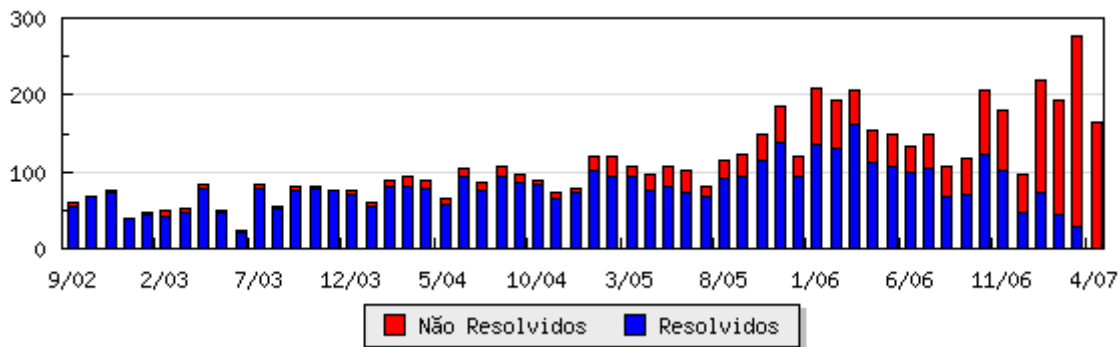


**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**GABINETE DO OUVIDOR**

**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	5	8.20	56	01/05	17	14.17	103
10/02	2	2.90	67	02/05	24	20.17	95
11/02	2	2.63	74	03/05	13	12.15	94
12/02	1	2.56	38	04/05	21	21.88	75
01/03	2	4.26	45	05/05	25	23.58	81
02/03	6	12.24	43	06/05	29	28.71	72
03/03	6	11.54	46	07/05	15	18.29	67
04/03	5	6.02	78	08/05	23	20.00	92
05/03	3	6.00	47	09/05	28	22.76	95
06/03	2	8.33	22	10/05	34	22.67	116
07/03	5	5.95	79	11/05	48	25.95	137
08/03	2	3.70	52	12/05	27	22.31	94
09/03	4	5.00	76	01/06	74	35.24	136
10/03	2	2.50	78	02/06	61	31.77	131
11/03	1	1.32	75	03/06	44	21.36	162
12/03	5	6.67	70	04/06	43	27.74	112
01/04	5	8.47	54	05/06	43	28.67	107
02/04	6	6.82	82	06/06	35	26.32	98
03/04	11	11.83	82	07/06	44	29.53	105
04/04	12	13.48	77	08/06	38	35.85	68
05/04	7	10.94	57	09/06	47	39.83	71
06/04	12	11.43	93	10/06	83	40.29	123
07/04	11	12.64	76	11/06	80	44.20	101
08/04	13	12.04	95	12/06	48	50.00	48
09/04	12	12.37	85	01/07	147	67.12	72
10/04	7	7.78	83	02/07	150	77.32	44
11/04	10	13.51	64	03/07	249	89.89	28
12/04	7	8.86	72	04/07	163	99.39	1

**Recebidos x Resolvidos**





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2007**  
Protocolos recebidos até 30/04/2007

**Outros Dados**

<b>Formas de Identificação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Autoriza a identificação	5.769	92.84
Não autoriza a identificação	173	2.78
Anônimo	272	4.38
	<b>6.214</b>	<b>100.00</b>

<b>Formas de Atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Telefone	6.325	81.81
Pessoal	1.274	16.48
Carta	132	1.71
	<b>7.731</b>	<b>100.00</b>

<b>Como soube da Ouvidoria</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Cartaz	592	11.87
Jornal	146	2.93
Orgãos Públicos Municipais	2.676	53.64
Partidos Políticos	14	0.28
População	317	6.35
Portal da Prefeitura	70	1.40
Rádios	55	1.10
Rádio Educativa	5	0.10
Televisão	78	1.56
Vereadores	20	0.40
Outro	234	4.69
Não Revelou / Não Lembra	12	0.24
Sem Informação	770	15.43
	<b>4.989</b>	<b>100.00</b>

<b>Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Muito Satisfeito	592	13.47
Satisfeito	2.658	60.49
Insatisfeito	299	6.80
Insatisfeito Não Pertinente	313	7.12
Sem Informação	532	12.11
	<b>4.394</b>	<b>100.00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
GABINETE DO OUVIDOR

**Balço Estatístico de Atendimentos - Abril/2007**  
Protocolos recebidos até 30/04/2007

**Perfil Social (\*)**

<b>Sexo</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Feminino	2.748	55.08
Masculino	2.241	44.92
	<b>4.989</b>	<b>100.00</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
18 - 30	614	12.31	Sem Escolaridade	59	1.18
31 - 40	977	19.58	Ensino Fundamental	1.252	25.10
41 - 50	1.161	23.27	Ensino Médio	1.670	33.47
51 - 60	864	17.32	Ensino Superior	1.211	24.27
Acima de 60	598	11.99	Sem Informação	797	15.98
Sem Informação	775	15.53			
	<b>4.989</b>	<b>100.00</b>		<b>4.989</b>	<b>100.00</b>

<b>Ocupação</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Aposentado / Pensionista	761	15.25
Do lar	638	12.79
Autônomo	554	11.10
Desempregado	263	5.27
Setor Público	590	11.83
Setor Privado	1.289	25.84
Terceiro Setor	31	0.62
Setor Informal	59	1.18
Estudante	24	0.48
Sem Informação	780	15.63
	<b>4.989</b>	<b>100.00</b>

<b>Região de Moradia</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>	<b>Identificação Étnica (**)</b>	<b>Total</b>	<b>(%)</b>
Leste	1.169	23.43	Afrodescendente	532	11.25
Noroeste	203	4.07	Branca	2.824	59.74
Norte	742	14.87	Negra	219	4.63
Sudoeste	677	13.57	Outros	246	5.20
Sul	982	19.68	Não Repondeu	45	0.95
Outras Cidades	104	2.08	Sem Informação	861	18.21
Sem Informação	1.112	22.29			
	<b>4.989</b>	<b>100.00</b>		<b>4.727</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.