



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/10/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.288	13.68	Recém Encaminhado	124	1.56
Resolvido	5.932	62.99	Em Trâmite	212	2.66
Orientação	2.197	23.33	Sem Resposta	963	12.08
	9.417	100.00	Resolvido	6.670	83.70
				7.969	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	2	205	207	2.60
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	0	1	471	472	5.92
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	4	1	81	86	1.08
Autarquia SANASA	2	5	6	157	170	2.13
Autarquia SETEC	0	4	1	87	92	1.15
Câmara Municipal de Campinas	0	0	6	9	15	0.19
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	3	46	49	0.61
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.11
Empresa Pública COHAB	0	0	0	12	12	0.15
Empresa Pública EMDEC	2	5	67	289	363	4.56
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.10
Gabinete do Prefeito	0	3	21	173	197	2.47
Ouidoria Geral do Município	0	0	0	73	73	0.92
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	5	9	14	0.18
S.M. de Administração	0	1	0	21	22	0.28
S.M. de Assuntos Jurídicos	4	8	42	172	226	2.84
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	4	2	78	84	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	4	0	115	119	1.49
S.M. de Cultura	0	1	1	61	63	0.79
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	1	3	72	77	0.97
S.M. de Educação	2	7	11	284	304	3.81
S.M. de Esportes e Lazer	0	0	0	1	1	0.01
S.M. de Finanças	35	19	144	1.070	1.268	15.91
S.M. de Habitação	0	0	0	14	14	0.18
S.M. de Infraestrutura	43	63	285	716	1.107	13.89
S.M. de Recursos Humanos	3	2	40	157	202	2.53

S.M. de Saúde	27	29	246	2.040	2.342	29.39
S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.28
S.M. de Urbanismo	5	51	52	183	291	3.65
Outros Órgãos	0	1	22	26	49	0.61
	124	212	963	6.670	7.969	100.00

Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	10	14.29	70	9.11
Ameaça	2	11.76	17	2.21
Assédio Moral	9	26.47	34	4.43
Cobrança abusiva	0	0.00	8	1.04
Desvio de Materiais	0	0.00	8	1.04
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	1.30
Favorecimento	4	10.53	38	4.95
Improbidade Administrativa	10	23.81	42	5.47
Infração Disciplinar	23	11.39	202	26.30
Lesão Corporal	1	6.67	15	1.95
Peculato	0	0.00	5	0.65
Prevaricação	2	15.38	13	1.69
Propina	2	25.00	8	1.04
Superfaturamento	0	0.00	2	0.26
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.30
Outros	50	18.18	275	35.81
	118	15.36	768	100.00

Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	154	15.11	1.019	11.05
Ausência de Policiamento	0	0.00	17	0.18
Buracos	36	17.06	211	2.29
Comércio Irregular	54	40.60	133	1.44
Construção Irregular	18	36.00	50	0.54
Demora para marcar cirurgia	2	8.00	25	0.27
Demora para Marcar Consulta	22	7.28	302	3.27
Demora para marcar exame	29	22.83	127	1.38
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	55	37.67	146	1.58
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.40
Extravio de Resultado de Exame	6	18.75	32	0.35
Falta de Condições de Trabalho	5	22.73	22	0.24
Falta de Equipamentos	6	11.76	51	0.55
Falta de informação	68	15.63	435	4.72
Falta de Manutenção dos Equipamentos	7	7.53	93	1.01
Falta de Material	26	12.62	206	2.23
Falta de Medicamento	26	6.52	399	4.33
Falta de Médico	71	15.71	452	4.90
Falta de Vaga em Creche	4	6.78	59	0.64
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	5.88	17	0.18
Falta Iluminação	34	35.05	97	1.05
Fiscalização Ausente/Ineficaz	252	33.16	760	8.24
Impostos e Taxas	195	17.84	1.093	11.85

Invasão Área Pública	3	33.33	9	0.10
Limpeza de Terreno	93	37.35	249	2.70
Limpeza Pública	16	15.53	103	1.12
Multas	1	3.13	32	0.35
Nº Servidores insuficiente	9	9.57	94	1.02
Pavimentação	41	31.30	131	1.42
Pertubação Sossego	75	44.12	170	1.84
Poda/Extração Árvore	193	28.26	683	7.41
Processo Moroso	122	12.50	976	10.58
Rede de Esgoto	0	0.00	51	0.55
Uso Indevido de Área Pública	7	17.50	40	0.43
Outros	185	20.51	902	9.78
	1.817	19.70	9.223	100.00

Remessa

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	28	13.46	208	25.81
Encaminhado para Providência	70	19.07	367	45.53
Encaminhado para Solicitar Informações	38	16.45	231	28.66
	136	16.87	806	100.00

Elogios

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	9	7.20	125	100.00
	9	7.20	125	100.00

Sugestões

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	104	20.19	515	100.00
	104	20.19	515	100.00

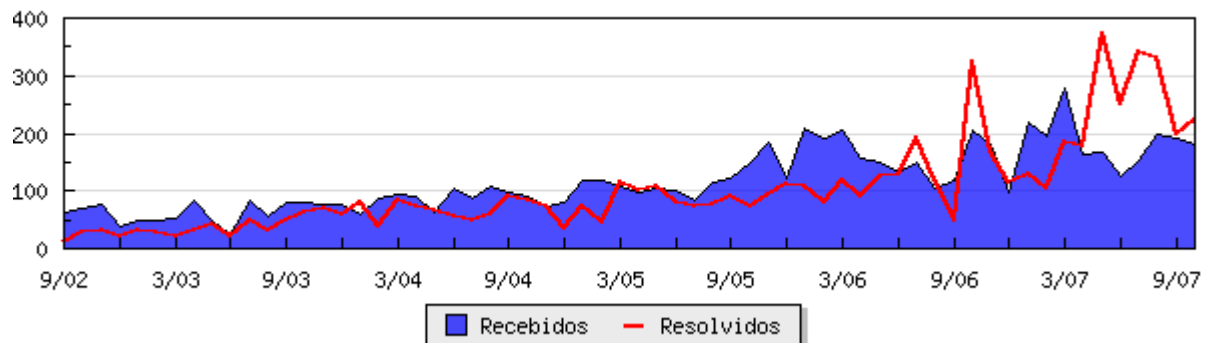


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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	12	19.67	86	86	04/05	96	100	104.17	1.151	262
10/02	69	27	39.13	282	174	05/05	106	108	101.89	1.079	282
11/02	76	33	43.42	316	169	06/05	101	79	78.22	1.214	306
12/02	39	20	51.28	194	71	07/05	82	72	87.80	964	208
01/03	47	31	65.96	303	95	08/05	115	76	66.09	1.479	330
02/03	49	28	57.14	312	130	09/05	123	91	73.98	1.232	361
03/03	52	21	40.38	247	102	10/05	150	73	48.67	1.138	394
04/03	83	30	36.14	391	184	11/05	185	95	51.35	1.411	526
05/03	50	41	82.00	270	90	12/05	121	112	92.56	1.447	382
06/03	24	21	87.50	211	46	01/06	210	107	50.95	1.784	638
07/03	84	49	58.33	522	212	02/06	192	80	41.67	1.784	597
08/03	54	32	59.26	440	160	03/06	206	120	58.25	1.520	486
09/03	80	47	58.75	479	240	04/06	155	91	58.71	1.729	475
10/03	80	64	80.00	638	249	05/06	150	125	83.33	2.309	458
11/03	76	69	90.79	800	222	06/06	133	127	95.49	2.091	373
12/03	75	58	77.33	685	186	07/06	149	190	127.52	2.231	458
01/04	59	81	137.29	859	190	08/06	106	120	113.21	1.947	323
02/04	88	39	44.32	533	206	09/06	118	48	40.68	1.229	265
03/04	93	83	89.25	778	302	10/06	206	322	156.31	3.505	834
04/04	89	72	80.90	833	246	11/06	181	166	91.71	2.035	669
05/04	64	67	104.69	825	182	12/06	96	115	119.79	1.560	341
06/04	105	55	52.38	746	266	01/07	218	128	58.72	1.910	710
07/04	87	49	56.32	853	234	02/07	194	106	54.64	1.898	567
08/04	108	59	54.63	1.038	305	03/07	277	185	66.79	2.606	879
09/04	97	91	93.81	1.016	291	04/07	164	179	109.15	1.931	482
10/04	90	84	93.33	903	217	05/07	167	371	222.16	3.387	601
11/04	74	72	97.30	873	209	06/07	124	250	201.61	3.353	426
12/04	79	34	43.04	574	185	07/07	153	342	223.53	4.397	600
01/05	120	73	60.83	928	301	08/07	198	330	166.67	4.542	676
02/05	119	46	38.66	946	270	09/07	191	198	103.66	2.987	693
03/05	107	115	107.48	1.495	271	10/07	181	222	122.65	2.975	651

Recebidos x Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/10/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	6.717	93.02
Não autoriza a identificação	175	2.42
Anônimo	329	4.56
	7.221	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	7.970	84.63
Pessoal	1.285	13.65
Carta	162	1.72
	9.417	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	685	12.01
Jornal	139	2.44
Orgãos Públicos Municipais	3.099	54.34
Partidos Políticos	15	0.26
População	391	6.86
Portal da Prefeitura	96	1.68
Rádios	56	0.98
Rádio Educativa	5	0.09
Televisão	81	1.42
Vereadores	20	0.35
Outro	241	4.23
Não Revelou / Não Lembra	11	0.19
Sem Informação	864	15.15
	5.703	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	886	14.94
Satisfeito	3.403	57.37
Insatisfeito	457	7.70
Insatisfeito Não Pertinente	339	5.71
Sem Informação	847	14.28
	5.932	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Outubro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 30/10/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	3.198	56.08
Masculino	2.505	43.92
	5.703	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	692	12.13
31 - 40	1.103	19.34
41 - 50	1.336	23.43
51 - 60	1.007	17.66
Acima de 60	698	12.24
Sem Informação	867	15.20
	5.703	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	60	1.05
Ensino Fundamental	1.401	24.57
Ensino Médio	1.953	34.25
Ensino Superior	1.407	24.67
Sem Informação	882	15.47
	5.703	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	869	15.24
Do lar	733	12.85
Autônomo	679	11.91
Desempregado	295	5.17
Setor Público	663	11.63
Setor Privado	1.471	25.79
Terceiro Setor	39	0.68
Setor Informal	61	1.07
Estudante	31	0.54
Sem Informação	862	15.11
	5.703	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.198	21.01
Noroeste	209	3.66
Norte	771	13.52
Sudoeste	732	12.84
Sul	1.008	17.67
Outras Cidades	124	2.17
Sem Informação	1.661	29.13
	5.703	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	551	10.04
Branca	3.279	59.76
Negra	248	4.52
Outros	384	7.00
Não Repondeu	44	0.80
Sem Informação	981	17.88
	5.487	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.