



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/12/2007

Dados Gerais dos Protocolos (*)

Atendimentos	Total	(%)	Encaminhamentos	Total	(%)
Em Andamento	1.445	14.63	Recém Encaminhado	54	0.65
Resolvido	6.079	61.56	Em Trâmite	145	1.75
Orientação	2.351	23.81	Sem Resposta	1.101	13.28
	9.875	100.00	Resolvido	6.990	84.32
				8.290	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	1	205	206	2.48
(Antiga) S.M. de Serviços Públicos	0	0	1	471	472	5.69
Autarquia CAMPREV	1	0	4	0	5	0.06
Autarquia CEASA	0	0	0	3	3	0.04
Autarquia Hospital Municipal Dr. Mário Gatti	0	3	3	83	89	1.07
Autarquia SANASA	0	2	7	166	175	2.11
Autarquia SETEC	1	0	0	93	94	1.13
Câmara Municipal de Campinas	0	0	6	9	15	0.18
Coordenadoria de Administrações Regionais e Subprefeituras	0	0	3	46	49	0.59
Defesa Civil	0	0	0	9	9	0.11
Empresa Pública COHAB	0	0	0	12	12	0.14
Empresa Pública EMDEC	4	3	71	301	379	4.57
Empresa Pública IMA	0	0	0	8	8	0.10
Gabinete do Prefeito	1	4	20	178	203	2.45
Ouidoria Geral do Município	0	0	0	73	73	0.88
S. Chefe de Gabinete e Governo	0	0	4	10	14	0.17
S.M. de Administração	0	0	1	20	21	0.25
S.M. de Assuntos Jurídicos	0	11	44	178	233	2.81
S.M. de Cidadania, Trabalho e Inclusão Social	0	1	4	82	87	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	1	0	1	119	121	1.46
S.M. de Cultura	0	0	2	61	63	0.76
S.M. de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente	1	1	5	76	83	1.00
S.M. de Educação	3	8	14	294	319	3.85
S.M. de Esportes e Lazer	0	0	1	1	2	0.02
S.M. de Finanças	3	8	168	1.112	1.291	15.57
S.M. de Habitação	0	0	0	14	14	0.17
S.M. de Infraestrutura	20	50	344	796	1.210	14.60
S.M. de Recursos Humanos	0	1	42	163	206	2.48

S.M. de Saúde	17	23	291	2.119	2.450	29.55
S.M. de Transportes	0	0	2	20	22	0.27
S.M. de Urbanismo	2	30	41	231	304	3.67
Outros Órgãos	0	0	21	29	50	0.60
	54	145	1.101	6.990	8.290	100.00

Supostos Crimes/Infrações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Abuso Autoridade	9	12.68	71	8.95
Ameaça	2	11.76	17	2.14
Assédio Moral	9	24.32	37	4.67
Cobrança abusiva	0	0.00	7	0.88
Desvio de Materiais	1	11.11	9	1.13
Desvio de Verbas	2	28.57	7	0.88
Enriquecimento Ilícito	1	25.00	4	0.50
Estelionato	0	0.00	1	0.13
Falsificação de Documento Público	1	10.00	10	1.26
Favorecimento	2	5.26	38	4.79
Improbidade Administrativa	9	21.43	42	5.30
Infração Disciplinar	22	10.78	204	25.73
Lesão Corporal	0	0.00	15	1.89
Peculato	0	0.00	5	0.63
Prevaricação	1	7.69	13	1.64
Propina	2	25.00	8	1.01
Superfaturamento	0	0.00	2	0.25
Usurpação de Função	2	20.00	10	1.26
Outros	64	21.84	293	36.95
	127	16.02	793	100.00

Principais Reclamações

Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Atendimento	185	18.03	1.026	10.78
Ausência de Policiamento	0	0.00	17	0.18
Buracos	29	13.62	213	2.24
Comércio Irregular	48	35.82	134	1.41
Construção Irregular	19	35.85	53	0.56
Demora para marcar cirurgia	3	11.54	26	0.27
Demora para Marcar Consulta	25	8.14	307	3.23
Demora para marcar exame	34	24.82	137	1.44
Demora para realização de encaminhamentos para especialidades	53	35.81	148	1.55
Descumprimento de Prazo Legal	1	2.70	37	0.39
Extravio de Resultado de Exame	8	22.86	35	0.37
Falta de Condições de Trabalho	5	21.74	23	0.24
Falta de Equipamentos	7	13.21	53	0.56
Falta de informação	70	15.84	442	4.64
Falta de Manutenção dos Equipamentos	7	7.69	91	0.96
Falta de Material	25	11.90	210	2.21
Falta de Medicamento	40	9.52	420	4.41
Falta de Médico	86	17.95	479	5.03
Falta de Vaga em Creche	3	5.08	59	0.62
Falta de Vaga em Escola Fundamental	1	5.56	18	0.19
Falta Iluminação	36	35.29	102	1.07
Fiscalização Ausente/Ineficaz	249	31.32	795	8.35
Impostos e Taxas	192	17.31	1.109	11.65

Invasão Área Pública	3	37.50	8	0.08
Limpeza de Terreno	89	32.84	271	2.85
Limpeza Pública	19	17.76	107	1.12
Multas	1	3.03	33	0.35
Nº Servidores insuficiente	7	7.29	96	1.01
Pavimentação	36	26.67	135	1.42
Pertubação Sossego	70	40.23	174	1.83
Poda/Extração Árvore	250	33.83	739	7.76
Processo Moroso	128	13.10	977	10.26
Rede de Esgoto	2	3.70	54	0.57
Uso Indevido de Área Pública	7	17.50	40	0.42
Outros	211	22.19	951	9.99
	1.949	20.47	9.519	100.00

Remessa				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Encaminhado para Ciência	27	13.17	205	24.09
Encaminhado para Providência	75	18.94	396	46.53
Encaminhado para Solicitar Informações	48	19.20	250	29.38
	150	17.63	851	100.00

Elogios				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	13	10.00	130	100.00
	13	10.00	130	100.00

Sugestões				
Descrição	Não Resolvido	(%)	Total	(%)
Aos Órgãos Públicos Municipais	96	18.18	528	100.00
	96	18.18	528	100.00

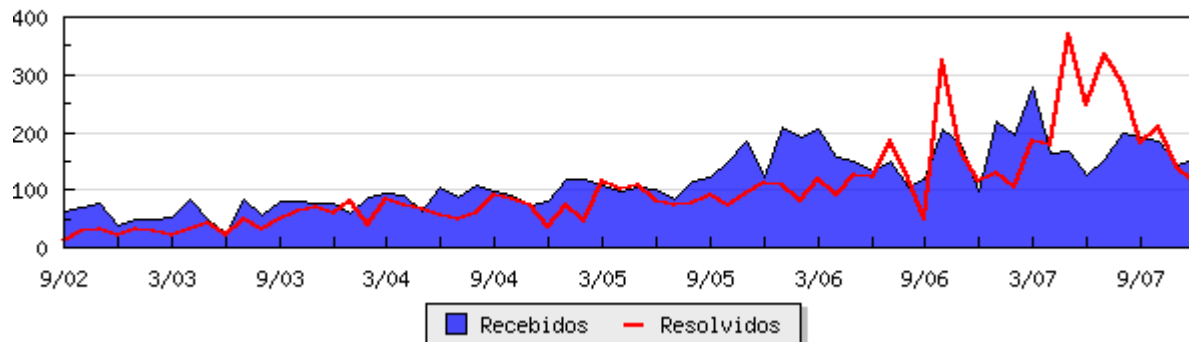


PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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	05/05	106	107	100.94	1.078	282
10/02	69	27	39.13	282	174	06/05	101	79	78.22	1.208	306
11/02	76	33	43.42	316	169	07/05	82	72	87.80	961	208
12/02	39	20	51.28	194	71	08/05	115	76	66.09	1.471	330
01/03	47	31	65.96	303	95	09/05	123	91	73.98	1.232	361
02/03	49	28	57.14	312	130	10/05	150	73	48.67	1.138	394
03/03	52	21	40.38	247	102	11/05	185	95	51.35	1.411	526
04/03	83	30	36.14	391	184	12/05	121	111	91.74	1.447	382
05/03	50	41	82.00	270	90	01/06	210	107	50.95	1.784	638
06/03	24	21	87.50	211	46	02/06	192	80	41.67	1.784	597
07/03	84	49	58.33	522	212	03/06	206	120	58.25	1.520	486
08/03	54	32	59.26	440	160	04/06	155	91	58.71	1.729	475
09/03	80	47	58.75	479	240	05/06	150	125	83.33	2.309	458
10/03	80	64	80.00	638	249	06/06	133	122	91.73	2.091	373
11/03	76	69	90.79	800	222	07/06	149	186	124.83	2.231	458
12/03	75	58	77.33	685	186	08/06	106	120	113.21	1.947	323
01/04	59	81	137.29	859	190	09/06	118	47	39.83	1.229	265
02/04	88	39	44.32	533	206	10/06	206	322	156.31	3.505	834
03/04	93	83	89.25	778	302	11/06	181	167	92.27	2.035	669
04/04	89	72	80.90	833	246	12/06	96	114	118.75	1.560	341
05/04	64	67	104.69	825	182	01/07	218	128	58.72	1.910	710
06/04	105	55	52.38	746	266	02/07	194	106	54.64	1.898	567
07/04	87	49	56.32	853	234	03/07	277	186	67.15	2.606	879
08/04	108	59	54.63	1.036	303	04/07	164	177	107.93	1.931	482
09/04	97	91	93.81	1.016	291	05/07	167	370	221.56	3.387	601
10/04	90	84	93.33	902	217	06/07	124	247	199.19	3.353	426
11/04	74	72	97.30	871	209	07/07	153	334	218.30	4.397	600
12/04	79	34	43.04	574	185	08/07	198	286	144.44	4.542	676
01/05	120	73	60.83	927	301	09/07	191	181	94.76	2.986	693
02/05	119	46	38.66	946	270	10/07	183	210	114.75	2.974	650
03/05	107	115	107.48	1.491	271	11/07	143	139	97.20	3.286	532
04/05	96	100	104.17	1.150	262	12/07	152	113	74.34	2.277	623

Recebidos x Resolvidos





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/12/2007

Outros Dados

Formas de Identificação	Total	(%)
Autoriza a identificação	6.994	92.94
Não autoriza a identificação	183	2.43
Anônimo	348	4.62
	7.525	100.00

Formas de Atendimento	Total	(%)
Telefone	8.393	84.99
Pessoal	1.319	13.36
Carta	163	1.65
	9.875	100.00

Como soube da Ouvidoria	Total	(%)
Cartaz	725	12.19
Jornal	140	2.35
Orgãos Públicos Municipais	3.268	54.94
Partidos Políticos	16	0.27
População	403	6.78
Portal da Prefeitura	99	1.66
Rádios	58	0.98
Rádio Educativa	5	0.08
Televisão	82	1.38
Vereadores	21	0.35
Outro	247	4.15
Não Revelou / Não Lembra	11	0.18
Sem Informação	873	14.68
	5.948	100.00

Nível de Satisfação (Protocolos Resolvidos)	Total	(%)
Muito Satisfeito	918	15.10
Satisfeito	3.502	57.61
Insatisfeito	469	7.72
Insatisfeito Não Pertinente	339	5.58
Sem Informação	851	14.00
	6.079	100.00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Balço Estatístico de Atendimentos - Novembro/2007
Protocolos recebidos no período de 18/09/2002 à 31/12/2007

Perfil Social (*)

Sexo	Total	(%)
Feminino	3.351	56.34
Masculino	2.597	43.66
	5.948	100.00

Faixa Etária	Total	(%)
18 - 30	718	12.07
31 - 40	1.156	19.44
41 - 50	1.398	23.50
51 - 60	1.071	18.01
Acima de 60	728	12.24
Sem Informação	877	14.74
	5.948	100.00

Escolaridade	Total	(%)
Sem Escolaridade	63	1.06
Ensino Fundamental	1.475	24.80
Ensino Médio	2.054	34.53
Ensino Superior	1.467	24.66
Sem Informação	889	14.95
	5.948	100.00

Ocupação	Total	(%)
Aposentado / Pensionista	911	15.32
Do lar	789	13.26
Autônomo	720	12.10
Desempregado	302	5.08
Setor Público	685	11.52
Setor Privado	1.535	25.81
Terceiro Setor	41	0.69
Setor Informal	61	1.03
Estudante	34	0.57
Sem Informação	870	14.63
	5.948	100.00

Região de Moradia	Total	(%)
Leste	1.213	20.39
Noroeste	210	3.53
Norte	775	13.03
Sudoeste	746	12.54
Sul	1.021	17.17
Outras Cidades	129	2.17
Sem Informação	1.854	31.17
	5.948	100.00

Identificação Étnica (**)	Total	(%)
Afrodescendente	560	9.77
Branca	3.473	60.59
Negra	267	4.66
Outros	398	6.94
Não Repondeu	45	0.79
Sem Informação	989	17.25
	5.732	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.